



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.

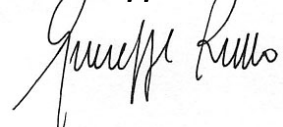
Il nostro obiettivo durante la Sua quotidiana permanenza nella Struttura è offrirLe una qualificata assistenza cercando di migliorare sempre più la competenza, la professionalità e l'umanità di quanti, a vario titolo, operano presso la Fondazione.

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.

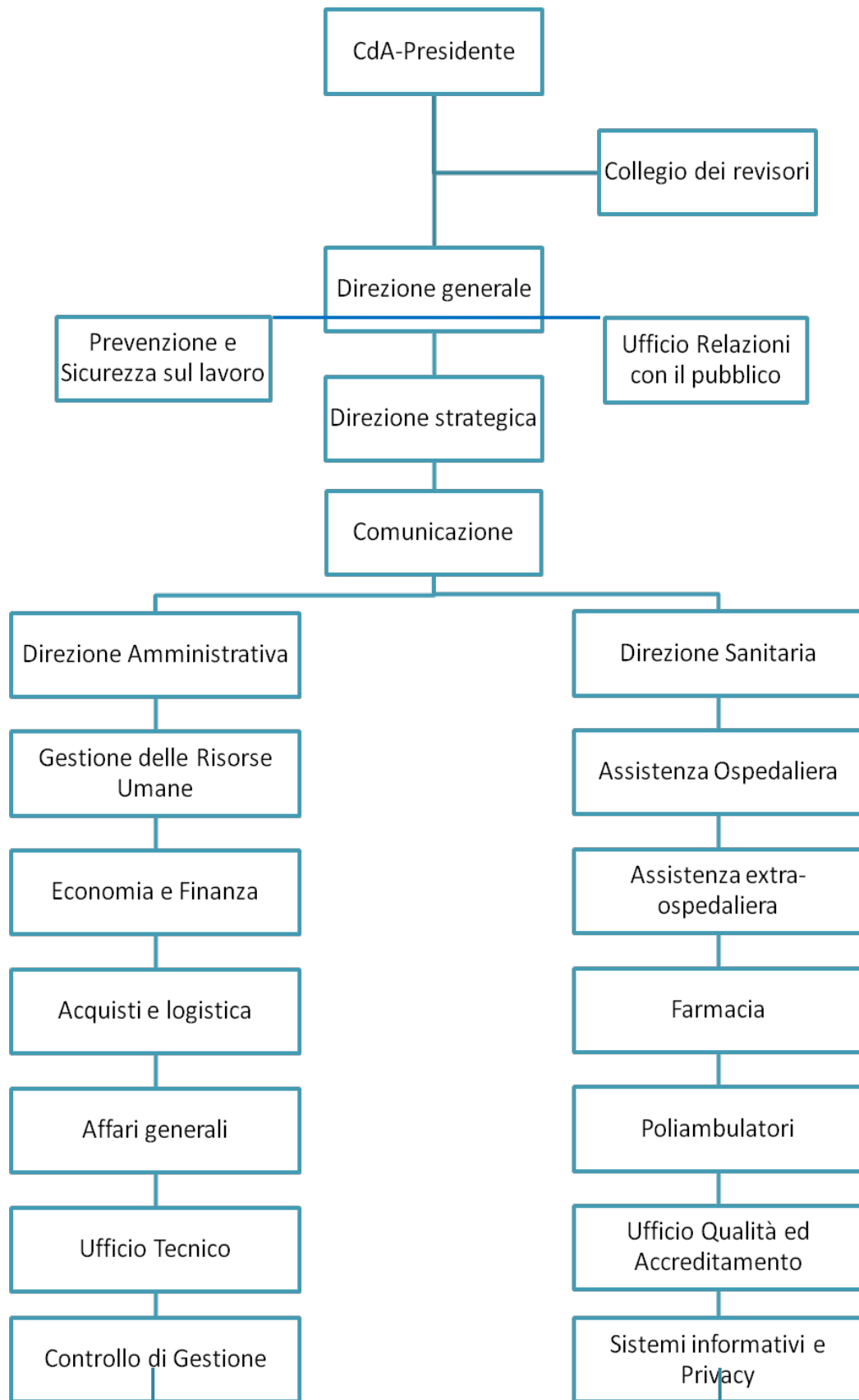
La **Direzione Generale** inoltre garantisce l’attuazione del sistema qualità aziendale assicurando la disponibilità di infrastrutture e risorse qualificate in grado di rispondere alle esigenze del Paziente e degli utenti della Fondazione.

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

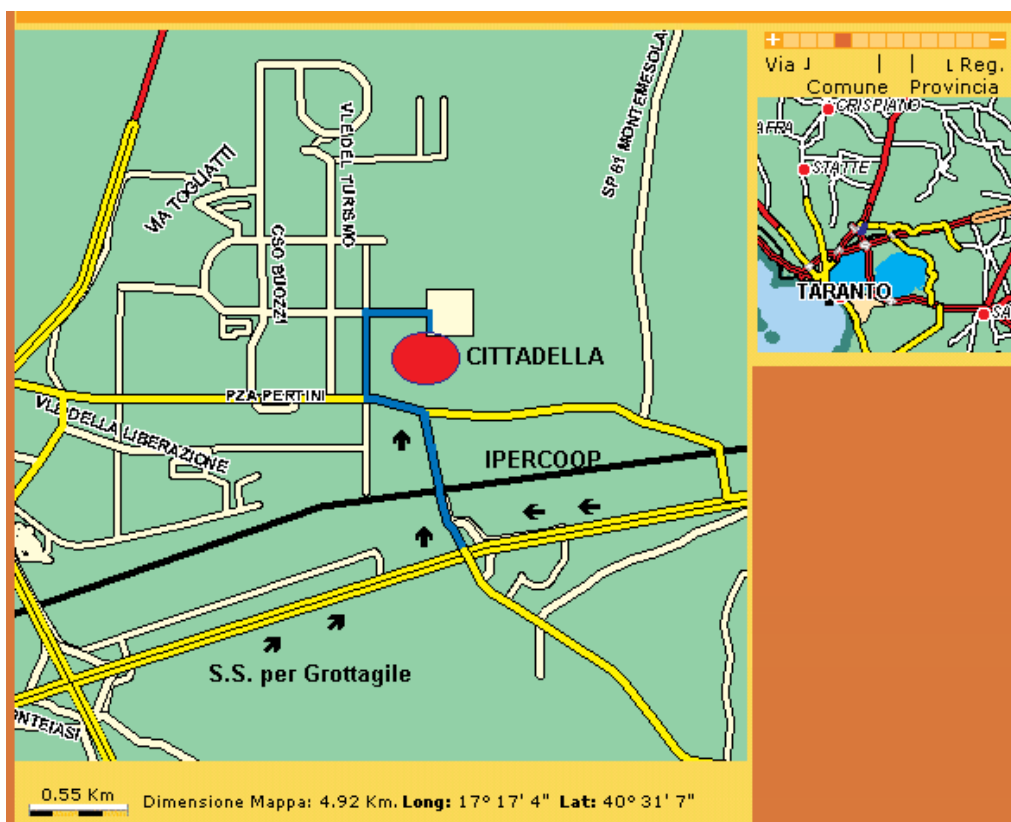


Come raggiungerci?

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.

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONE SULLE STRUTTURE E SERVIZI FORNITI

Casa di cura "ARCA"

Prof. Raffaele ANTONELLI INCALZI

Responsabile Area di Geriatria Università Campus Bio-Medico di Roma; Coordinatore scientifico per attività di ricerca

Dr. Giuseppe RUSSO

Specialista in Neurologia - Responsabile di raggruppamento con funzioni di D.S. e Responsabile Unità Operativa M.F.R. (Medicina Fisica e Riabilitativa)

Dr. Girolamo CATAPANO MINOTTI

Specialista in Cardiologia - Responsabile Unità Operative Cardiologia e Riabilitazione Cardiologica

Dr. Daniele PALUMBO

Specialista in Cardiologia

Aritmologi interventisti

Dr. Giuseppe De Martino

Specialista in Cardiologia

Dr. Ferdinando COLTORTI

Specialista in Cardiologia

Dr. Carmine MANCUSI

Specialista in Cardiologia

Dr. Alfonso DI CARLUCCIO

Specialista in fisiopatologia cardiocircolatoria e perfusione

Dr. Giovanni GUADALUPI

Specialista in Medicina Interna

Dr. Rosalia SPANI

Specialista in Geriatria e Gerontologia

Dr. Felice MARINOSCI

Specialista in Medicina Interna

Dr. Mirko PARABITA

Specialista in Fisiatria – responsabile Servizio di Fisiatria e dei Poliambulatori

Dr. Stefano STELLA

Specializzanda in Cardiologia Università Vita-Salute HSR

Alberto IZZO
Coordinatore inf. MFR

Nicola FORTE
Coordinatore inf. CARDIOLOGIA

Massimo MATERA
Coordinatore fisioterapisti

Anita PACE
Assistente sociale

La Casa di Cura "ARCA" è stata inaugurata nell'Aprile del 1998 ed offre il proprio servizio a Pazienti che, in seguito ad eventi acuti cardiovascolari, neurologici e ortopedici, necessitano di terapia medica riabilitativa per il reinserimento nella società. Dal dicembre 2006 è attiva un'Unità Operativa di Cardiologia per acuti con 8 posti letto.

La **Casa di Cura ARCA**, autorizzata con delibera della Giunta Regionale n. 10908 del 30/12/1997 e DPGR n. 162 del 11/03/1998, è accreditata istituzionalmente con Determina Dirigenziale Regione Puglia n. 118 del 18/05/2006 ed è classificata in fascia "A".

La Casa di Cura "ARCA" dispone di 54 posti letto, distribuiti in tre piani ed articolati in:

- **Piano terra U.O. MFR** - 20 posti letto
- **Piano Primo U.O. MFR** - 16 posti letto
- **Piano Secondo U.O. Cardiologia** - 8 posti letto
- **Piano Secondo U.O. Riabilitazione Cardiologica** - 10 posti letto

Le stanze sono a tre, due o ad un posto letto, tutte dotate di TV, aria condizionata, telefono per telefonate entranti, bagno completo di piatto doccia.

Servizi erogati

Assistenza medica 24 ore su 24 assicurata con la presenza di: un medico specialista responsabile per ogni Unità Operativa e da medici specialisti nelle diverse discipline anche presenti presso il Poliambulatorio della Fondazione; assistenza infermieristica diurna e notturna con personale altamente specializzato nelle problematiche riabilitative.

Attività di riabilitazione assicurata con la presenza del Medico Fisiatra, di Terapisti della riabilitazione e del logopedista. Le attività sono svolte in una palestra attrezzata ubicata al piano terra della Casa di Cura dotata di attrezzature per la terapia fisica (ultrasuonoterapia, elettroterapia antalgica, ionoforesi, magnetoterapia, Kinesiterapia, etc.) ed in una palestra attrezzata presso il Poliambulatorio.

Elettrofisiologia

Il Laboratorio di Elettrofisiologia ed Elettrostimolazione è stato immaginato come logico e necessario completamento dei servizi funzionali alla degenza della UOC Cardiologia.

Detta Cardiologia dispone infatti di 8 posti letto per acuti, oltre che di 10 posti letto di riabilitazione cardiologica, che sono regolarmente utilizzati dalla rete delle emergenze territoriali (rete del 118). Ne deriva che la tipologia di ricoveri più frequente è quella del paziente aritmico o di quello scompensato.

Prestazioni erogate:

Tutte le comuni prestazioni erogate da un Laboratorio di Elettrostimolazione ed Elettrofisiologia.

A titolo esemplificativo: Impianti di Pacemaker o Defibrillatori, Studi Elettrofisiologici, Ablazioni transcatetere, Cardioversione Elettrica transtoracica od endocavitaria.

Attività Scientifica e Didattica

Sono in essere prestigiose collaborazioni scientifiche con la scuola di Specializzazione in Cardiologia diretta dal Prof. Ottavio ALFIERI, con la scuola di Specializzazione in Neurologia diretta dal Prof. Giancarlo COMI dell'Università "Vita e Salute San Raffaele", con la scuola di Specializzazione in Geriatria diretta dal Prof. Raffaele ANTONELLI INCALZI dell'Università "Unicampus Bio-Medico" di Roma e con la scuola di specializzazione in Medicina Fisica e Riabilitazione diretta dalla Prof.ssa Silvia STERZI. Inoltre è in atto la collaborazione con il CNR Istituto di Patologia clinica di Pisa.

E' in via di definizione la localizzazione presso la nostra struttura del Master Europeo di Elettrofisiologia.

Tipologia dei ricoveri e costi

Possono accedere al ricovero o alle prestazioni presso la Casa di Cura ARCA tutti i soggetti di età superiore ai 12 anni che presentano le seguenti caratteristiche:

Per la **Cardiologia**: pazienti affetti da patologie cardiologiche in fase acuta.

Per la **Riabilitazione cardiologica**: pazienti reduci da eventi post-acuti dopo un ricovero in unità coronarica (infarto acuto, scompenso cardiaco, etc.) o dopo interventi di cardiocirurgia (sostituzioni valvolari, by-pass, etc.), o pazienti provenienti dal domicilio affetti da scompenso cardiaco di varia natura etc..

Per la **Medicina Fisica e Riabilitazione**: pazienti reduci da eventi post-acuti a seguito di un ricovero per interventi chirurgici in unità di ortopedia o neurochirurgia o chirurgia vascolare in unità di neurologia per eventi emorragici o ischemici e dal domicilio per patologie degenerative e croniche, neurologiche, reumatologiche e ortopediche.

E' prevista una quota di partecipazione alla spesa alberghiera di € 1,00 al giorno.

Modalità di accesso

La richiesta di ricovero, compilata da Medici di Medicina Generale su indicazione dei Medici Specialisti, deve pervenire all'Assistente sociale della Casa di Cura ARCA utilizzando la modulistica prevista scaricabile dal Sito Internet www.cittadelladellacarita.it o richiesta presso l'ufficio dell'Assistente sociale. Sul predetto modulo vanno indicati: la patologia principale, il motivo del ricovero e le eventuali patologie concomitanti, il grado di autosufficienza e lo stato cognitivo; è inoltre necessario apporre la firma in calce del richiedente e del medico curante.

- Per i **pazienti provenienti dal proprio domicilio**, affetti da patologie sub-acute cardiologiche e neuromotorie, e che vogliano usufruire di ciclo riabilitativo, è sufficiente la richiesta del medico specialista competente o del curante, mentre nei casi "acuti" è necessaria anche la relazione redatta dal pronto Soccorso che ha trattato l'interessato. Per questa tipologia di pazienti, a discrezione del responsabile dell'Unità Operativa di accoglienza, è possibile effettuare una valutazione delle condizioni cliniche del ricoverando, al fine di verificare la congruità ed il tipo di assistenza da programmare.
- Per i **pazienti provenienti dalle strutture ospedaliere** si richiederà anche la relazione clinica e sono istituiti canali preferenziali per il passaggio diretto nei reparti di competenza specifica.

L'ufficio accettazione dell'Unità Operativa, a seguito di una valutazione preliminare sulla idoneità al ricovero, contatterà il Paziente nel rispetto delle liste di attesa presenti all'atto della richiesta. La proposta di ricovero può essere fatta dai Medici di Medicina Generale su indicazione dei Medici Specialisti, dai Reparti ospedalieri per pazienti ivi ricoverati.

Al momento del ricovero, dopo aver fatto visionare l'informativa del codice sulla privacy (D.Lgs. 196/04), al Paziente viene richiesto il Consenso al trattamento dei dati personali attraverso la firma dell'apposito modulo.

Il personale medico, dopo la valutazione clinica anamnestica del paziente e l'impostazione della terapia, informa il paziente sulle attività sanitarie che verranno eseguite (terapia, esami di laboratorio e strumentali, etc.), e fa sottoscrivere il Modulo "Consenso medico informato".

La durata della degenza è stabilita sulla base delle Linee Guida delle relative discipline mediche con possibilità di prolungamento qualora si presentassero complicazioni cliniche che ostacolano il normale percorso di cura.

Occorrente per il ricovero

Al momento dell'ingresso il Paziente dovrà essere munito di:

- documento di identità;
- tessera sanitaria;
- eventuale documentazione clinica relativa al periodo precedente il ricovero (cartelle cliniche, radiografie, analisi, prescrizioni di terapie effettuate ed altri accertamenti diagnostici già eseguiti).

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

Oltre agli effetti necessari all'igiene personale (asciugamani, saponi liquidi con dosatore, shampoo, ecc.), si consiglia di portare:

- accappatoio o telo doccia
- scarpe comode
- magliette
- biancheria intima
- calze di cotone
- pigiama e/o camicia da notte
- vestaglia
- tuta ginnica

È utile prevedere diversi cambi di biancheria intima e magliette per permettere al personale di assistenza di garantire una costante igiene dell'Utente (è escluso il servizio lavanderia).

La Fondazione non si assume alcuna responsabilità in caso di smarrimento degli oggetti personali.

Dimissioni

Comunicata da parte dei medici la data di dimissione, il Paziente è invitato ad avvisare tempestivamente i propri familiari al fine di organizzare l'uscita.

Prima di lasciare la Casa di Cura, viene consegnata al Paziente una lettera riassuntiva della degenza clinica riportando gli esiti degli esami di laboratorio, degli esami di diagnostica per immagini, e un riassunto dell'iter riabilitativo svolto con le indicazioni per l'eventuale prosecuzione del trattamento terapeutico-riabilitativo.

Nel lasciare la stanza si rammenta di ritirare dal caposala tutta la documentazione clinica personale consegnata al momento del ricovero, di portare via tutti gli effetti personali e di espletare le pratiche amministrative di dimissione presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri.

Nell'ipotesi che il Paziente chieda di essere dimesso "contro il parere dei Sanitari", lo stesso è obbligato a firmare una dichiarazione, riportata sul diario sanitario della cartella clinica, che solleva la Fondazione da ogni responsabilità causata da questa decisione.

Il Paziente può, in casi di estrema gravità e nel caso in cui non rispetti le norme comportamentali ed i regolamenti della Fondazione, essere dimesso, venendo meno il rapporto fiduciario medico-Paziente, alla base di ogni attività diagnostico-terapeutica. Per il ritorno a casa, il Paziente dovrà provvedere autonomamente.

Dopo la dimissione il Paziente può richiedere all'Ufficio Accettazione Ricoveri la fotocopia della cartella clinica secondo le seguenti modalità:

- Compilazione dell'apposito modulo da richiedere all'Ufficio Accettazione.
- Pagamento anticipato delle spese:
 - € 15,50 per il ritiro della cartella relativa al ricovero
 - € 25,00 per il ritiro di un duplicato di ogni singola immagine radiografica.

Dopo circa 15 giorni dalla richiesta, la cartella clinica può essere:

- a) ritirata personalmente dal Paziente (o da un genitore in caso di minori);
- b) ritirata da persona delegata per iscritto (esibendo un documento d'identità del Paziente anche in fotocopia).

Informazioni e servizi

Il Personale dell'ufficio accettazione è a disposizione per la consegna dei moduli e svolge attività di informazione, accoglienza e smistamento dei pazienti.

L'impiegato amministrativo svolge attività di protocollo, rilascio di copie cartelle cliniche, gestione della contabilità.

L'Assistente Sociale svolge attività di informazione, assistenza sociale specifica, relazione con le famiglie, le Istituzioni ed i servizi territoriali.

Assistenza religiosa

Sono presenti un cappellano ed una suora (con compiti di Capo Sala). Ogni giorno è recitato il Santo Rosario ed il sabato pomeriggio ed il primo venerdì del mese celebrata la Santa Messa.

Altre religioni

Su richiesta del paziente è disponibile uno spazio dedicato all'interno della Casa di Cura.

Assistenza psicologica

Ci si avvale, inoltre, della collaborazione di uno Psicologo per le attività terapeutiche di sostegno dei pazienti ricoverati, in sinergia con i medici ed i terapisti di reparto, in particolar modo per i soggetti affetti da demenza.

Alimentazione

All'atto del ricovero il Paziente, se non affetto da particolari patologie, compila il menù.

I menù sono elaborati da dietologi in collaborazione con i medici della struttura.

Ai Pazienti sono serviti tre pasti giornalieri nei seguenti orari:

Colazione	ore 07.00
Pranzo	ore 12.00
Cena	ore 18.00

Orario visite

Tutti i giorni dalle ore 12.00 alle 13.00 e dalle 17.30 alle 19.00.

Orario di Ricevimento dei medici

I Responsabili delle U.O. ricevono:

- per M.F.R. ogni martedì e giovedì dalle ore 12.00 alle ore 13.00 ed il mercoledì dalle ore 17,30 alle ore 18,30;
- per Cardiologia e Riabilitazione Cardiologica tutte le mattine (domenica esclusa) dalle ore 10.30 alle ore 11.00.

Orario di Ricevimento dell'Assistente Sociale

- Martedì, Giovedì, Venerdì dalle ore 08.00 alle ore 14.00.
- Lunedì e Mercoledì dalle ore 08.00 alle ore 17.00.

Le informazioni sullo stato di salute dei pazienti potranno essere comunicate unicamente dal Medico responsabile dell'Unità Operativa esclusivamente alle persone autorizzate dal paziente.

Numeri utili Casa di Cura "ARCA":

<i>Accettazione</i>	<i>099/4732206-208</i>
<i>Assistente sociale</i>	<i>099/4732209</i>
<i>U.O. Medicina Fisica e Riabilitazione- Piano terra</i>	<i>099/4732231</i>
<i>U.O. Medicina Fisica e Riabilitazione- I piano</i>	<i>099/4732287</i>
<i>U.O. Cardiologia e Riabilitazione cardiologica</i>	<i>099/4732273</i>

Residenza Sanitaria Assistenziale "ULIVO"

Prof. Raffaele ANTONELLI INCALZI

Responsabile Area di Geriatria Università Campus Bio-Medico di Roma; Coordinatore scientifico per attività di ricerca

Dr. Paolo D' ARCANGELO

Specialista in Geriatria e Gerontologia Responsabile RSA Modulo I

Dr. Alessandro ZIZZO

Specialista in Geriatria e Gerontologia Responsabile RSA Modulo II

Sesto Maurizio GIGANTE

Specialista in Geriatria e Gerontologia

Suor Josepha DEL GIUDICE

Caposala RSA

Nicola DE ROMA

Coordinatore Infermieristico RSA Modulo I

Vincenzo MELIDORO

Coordinatore Infermieristico RSA Modulo II

Tiziana GIUSTI

Assistente sociale

"L'Ulivo è l'albero mediterraneo, forte e secolare, ideale simbolo di longevità. Il suo olio è balsamo e lenisce le piaghe, ed è anche fonte di luce. Per questo la sua immagine è segno rassicurante di amore ed amicizia."

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) "Ulivo" della Fondazione San Raffaele Cittadella della Carità, convenzionata con la ASL Taranto per una disponibilità complessiva di 80 posti letto articolata su quattro moduli da 20 posti ciascuno, è una struttura sanitaria extraospedaliera la cui funzione è quella di rispondere a quelle situazioni di bisogno di natura sociale e di natura sanitaria tipica delle persone (soprattutto anziane) non autosufficienti o a grave rischio di diventare tali e che non possono essere seguite, per ragioni molteplici, al proprio domicilio.

In particolar modo l'assistenza sanitaria si occupa di quelle numerose condizioni a carattere cronico-degenerative tipiche dei soggetti anziani quali:

- Il deterioramento cognitivo nei Pazienti affetti dalle varie forme di Demenza (tipo quella di Alzheimer);
- La gestione delle incontinenze sfinteriche;
- L'immobilità e le sindromi da immobilizzazione e la relativa riabilitazione;
- La gestione globale delle piaghe da decubito;
- Le patologie croniche quali le cardiologiche (scompenso cardiaco, ecc.), le respiratorie (BPCO, insufficienza respiratoria cronica, ecc.), le neurologiche (esiti di ictus, depressione, ecc.), le ortopediche e la riabilitazione delle stesse;
- La riabilitazione motoria nei disturbi della deambulazione determinati dalla demenza, dal Parkinson e dai parkinsonismi o nei disturbi dell'equilibrio o nei soggetti sottoposti ad interventi chirurgici di tipo ortopedico o di altra natura;
- La riabilitazione neuro-cognitiva per tentare di recuperare la memoria a breve termine, l'orientamento personale e quello nel tempo e nello spazio (tipo R.O.T., la stimolazione psicosensoriale, ecc.);
- Il supporto psicologico al soggetto demente ed ai suoi familiari;
- La valutazione neuropsicologica e gli screening per le demenze.
- E numerose altre condizioni cliniche.

L'Assistenza sociale si occupa:

- Dell'espletamento delle pratiche burocratiche concernenti il ricovero in RSA in stretta collaborazione con i distretti socio-sanitari della ASL di Taranto;
- Dell'espletamento, durante il periodo di degenza, delle pratiche amministrative riguardanti il Paziente (pensioni, integrazioni della retta da parte dei Comuni della provincia, deleghe, carte d'identità, ecc);
- Dell'espletamento delle pratiche amministrative riguardanti i rapporti con la ASL;
- Del sostegno psicologico al Paziente, agli assistenti ed ai familiari assistenza/familiari (in associazione con Medici e Psicologi);
- Dell'espletamento della dimissione "protetta" ovvero del re-inserimento presso il proprio domicilio con attivazione del piano di assistenza domiciliare o inserimento presso strutture assistenziali.

La struttura di ricovero risponde ai criteri indicati nel DPR 14/01/1997 e nella delibera di Giunta regionale n. 2974 del 14/07/1998 nonché del Regolamento Regionale n. 8 del 20/12/2002 "Regolamento di organizzazione e funzionamento delle RSA" per quel che concerne la tipologia delle Residenze Sanitarie Assistenziali ed al Regolamenti Regionale 3/2005.

L'unità di degenza dispone di 80 posti, organizzati in quattro moduli da 20 posti letto, ciascuno distribuiti su due piani con stanze a quattro, tre, due ed un letto, arredate in modo da fornire

Agg. Aprile 2012

comfort alla degenza (in ogni stanza vi è un televisore ed aria condizionata), tutte dotate di sistemi di chiamata e di servizi igienici attrezzati per la non autosufficienza.

Servizi erogati

- Assistenza medica specialistica che si avvale della presenza di Medici specialisti in Geriatria e Gerontologia;
- Continuità assistenziale assoluta, grazie all'integrazione con i servizi territoriali dei medici di medicina generale specifici di ciascun paziente;
- Assistenza infermieristica continuativa nell'arco delle 24 ore eseguita da personale esperto nella gestione dei problemi assistenziali tipici dell'età geriatrica;
- Attività di riabilitazione con la coordinazione di uno specialista in fisiatria ed uno staff di terapisti della riabilitazione;
- Attività di logopedia;
- Palestra attrezzata con ausili per la riabilitazione (spalliera, parallele, etc.), apparecchiature per la terapia fisica (ultrasuonoterapia, elettroterapia antalgica, ionoforesi, magnetoterapia, etc.);
- Assistenza sociosanitaria fornita da un'assistente sociale con provata esperienza e conoscenza della rete dei servizi territoriali.

Attività Scientifica e Didattica

Sono in essere prestigiose collaborazioni scientifiche con la scuola di Specializzazione in Cardiologia diretta dal Prof. Ottavio ALFIERI, con la scuola di Specializzazione in Neurologia diretta dal Prof. Giancarlo COMI dell'Università "Vita e Salute San Raffaele", con la scuola di Specializzazione in Geriatria diretta dal Prof. Raffaele ANTONELLI INCALZI dell'Università "Unicampus Bio-Medico" di Roma e con la scuola di specializzazione in Medicina Fisica e Riabilitazione diretta dalla Prof.ssa Silvia STERZI.

Tipologia di ricoveri e costi

Possono accedere alla RSA "ULIVO" soggetti adulti che rientrino in una delle seguenti tipologie:

- persone non più in età evolutiva portatrici di alterazioni morbose stabilizzate o morfo-funzionali, che hanno superato la fase acuta della malattia e per le quali è stato compiuto un adeguato trattamento terapeutico o di riabilitazione di tipo intensivo, ma che abbisognano di trattamenti terapeutici protratti nel tempo;
- persone anziane che presentano patologie cronico-degenerative che non necessitano di assistenza ospedaliera, ivi compresi soggetti affetti da patologie psico-geriatriche (demenza senile);
- persone adulte colpite da handicap di natura fisica, psichica o sensoriale in condizioni di non autosufficienza o affette da malattie croniche;
- persone adulte portatrici di disturbi psichiatrici in condizioni di non autosufficienza o affetti da

malattie croniche, per le quali sia stata esclusa la possibilità di utilizzare altre soluzioni terapeutico-assistenziali.

- Persone affette da malattia di Alzheimer e demenze correlate.

E' prevista una quota di partecipazione alla retta giornaliera (come da Regolamento Regionale 20 dicembre 2002 n° 8 pubblicato sul BURP n° 162 del 23.12.2002) pari a Euro 30,24 al giorno, a carico dei pazienti.

Tale quota sarà versata all'atto dell'ammissione, nei mesi successivi dovrà essere versata in forma anticipata entro il giorno 5 di ogni mese.

Servizi a pagamento

I servizi non compresi nella retta sono:

- Integrazione retta in ragione di euro 30,24 al giorno;
- lavanderia (effetti personali) in ragione di euro 2,00 al giorno;

Le prestazioni aggiuntive non previste, le cui tariffe sono depositate presso gli uffici amministrativi e fornite a richiesta dei cittadini, sono addebitate direttamente dalla Fondazione San Raffaele Cittadella della Carità al richiedente.

Modalità di accesso

La richiesta per il ricovero deve pervenire, previa compilazione di un apposito modulo da parte del medico di famiglia o dal medico specialista di struttura sanitaria all'U.V.M. (unità di valutazione multidimensionale) del Distretto Socio Sanitario dell'Asl di Taranto di appartenenza:

Distretto Socio Sanitario 1

Sede: Via Palatrasio - 74013 Ginosa - Tel. 0998496925-926 fax 0998496913
Comuni di Ginosa – Castellaneta – Laterza – Palagianello

Distretto Socio Sanitario 2

Sede: c/o ospedale - 74016 Massafra - Tel. 0998850638 fax 0998850149
Comuni di Mottola – Palagiano – Massafra – Statte

Distretto Socio Sanitario 3

Sede: Via Pupino n. 2- 74100 Taranto - Tel. 0994585080 fax 0994585278
Quartieri: Isola Porta Napoli - Paolo VI - Tamburi - Croce – Borgo - Italia Montegranaro

Distretto Socio Sanitario 4

Sede: Via Lazio n. 45 - 74100 Taranto - Tel.0997786553 fax 0997786845
Quartieri: Tre Carrare Battisti-Solito Corvisea - Salinella - Talsano - San Donato - San Vito - Lama Carelli

Distretto Socio Sanitario 5

Sede: Viale Europa n.129- 74015 Martina Franca - Tel. e fax 0804835714
Comuni di Martina Franca – Crispiano

Distretto Socio Sanitario 6

Sede: Via De Gasperi ang. Via Tiziano n.2 --74023 Grottaglie
Tel. 099869819-818- fax 099860420
Comuni di Grottaglie – Monteiasi – Montemesola - San Giorgio – Pulsano – Leporano – Carosino – Faggiano – Monteparano – Roccaforzata - San Marzano

Distretto Socio Sanitario 7

Sede: Via S.Gregorio Magno n.29 - 74024 Manduria - Tel. 099800211 fax 099800212
Comuni di Manduria - Avetrana – Maruggio – Sava – Torricella – Lizzano – Fragagnano

L'Unità di valutazione multidisciplinare (UVM) del distretto socio-sanitario di riferimento effettuerà una visita presso il domicilio o nella struttura sanitaria in cui il Paziente è ricoverato per la valutazione del caso e contestualmente deciderà il tempo previsto per la degenza che può variare da 30 a 90 giorni con possibilità di proroga in base alle necessità individuali del paziente in accordo con l'equipe medico-psico-sociale del RSA.

L'ufficio accettazione dell'Unità Operativa, a seguito di una valutazione preliminare sulla idoneità al ricovero da parte dell'UVM, contatterà il Paziente nel rispetto delle liste di attesa presenti all'atto della richiesta. La proposta di ricovero può essere fatta dai Medici di Medicina Generale su indicazione dei Medici Specialisti, dai Reparti ospedalieri per pazienti ivi ricoverati.

Al momento del ricovero, dopo aver fatto visionare l'informativa del codice sulla privacy (D.Lgs. 196/04), al Paziente viene richiesto il Consenso al trattamento dei dati personali attraverso la firma dell'apposito modulo.

Il personale medico, dopo la valutazione clinica anamnestica del paziente e l'impostazione della terapia, informa il paziente sulle attività sanitarie che verranno eseguite (terapia, esami di laboratorio e strumentali, etc.) e fa sottoscrivere il Modulo "Consenso medico informato".

Farmaci e presidi sanitari prescritti dai medici curanti e/o specialisti consulenti, sono forniti direttamente attraverso il SSN, se appartenenti alla fascia a o b. I farmaci in fascia c sono a totale carico del cittadino.

Occorrente per il ricovero

Al momento dell'ingresso il Paziente dovrà essere munito di:

- documento di identità;
- tessera sanitaria;
- eventuale documentazione clinica relativa al periodo precedente il ricovero (cartelle cliniche, radiografie, analisi, prescrizioni di terapie effettuate ed altri accertamenti diagnostici già eseguiti).

All'atto del ricovero il paziente o persona da lui delegata dovrà sottoscrivere il regolamento interno de L'ULIVO e l'impegno alla corresponsione della quota integrativa mensile da corrispondere in maniera anticipata entro il 5 di ogni mese.

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

Oltre agli effetti necessari all'igiene personale (asciugamani, saponi liquidi con dosatore, shampoo, ecc.), si consiglia di portare:

- accappatoio o telo doccia
- scarpe comode da ginnastica
- magliette
- biancheria intima
- calze di cotone
- pigiama e/o camicia da notte
- vestaglia
- tuta ginnica con apertura anteriore
- eventuali ausili forniti dall' ASL (pannoloni, traverse, cateteri, sacche di raccolta per stomie, etc.).

È utile prevedere diversi cambi di biancheria intima e magliette per permettere al personale di assistenza di garantire una costante igiene del Paziente (è escluso il servizio lavanderia).

La Fondazione non si assume alcuna responsabilità in caso di smarrimento degli oggetti personali.

Dimissioni

I medici, stabilita la data di dimissione del Paziente, la comunicano tempestivamente ai familiari al fine di organizzare l'uscita.

Prima di lasciare la Fondazione, viene consegnata una lettera riassuntiva della degenza clinica completa degli esiti degli esami di laboratorio, degli esami di diagnostica per immagini, ed un riassunto dell'iter riabilitativo svolto con le indicazioni per l'eventuale prosecuzione del trattamento terapeutico-riabilitativo.

Nel lasciare la stanza si rammenta di ritirare dal coordinatore infermieristico tutta la documentazione clinica personale consegnata al momento del ricovero, di portare via tutti gli effetti personali e di espletare le pratiche amministrative di dimissione presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri.

Nell'ipotesi che il Paziente chieda di essere dimesso "contro il parere dei Sanitari", lo stesso è obbligato a firmare una dichiarazione, riportata sul diario sanitario della cartella clinica, che solleva la Fondazione da ogni responsabilità causata da questa decisione.

Il Paziente può, in casi di estrema gravità e nel caso in cui non rispetti le norme comportamentali ed i regolamenti della Fondazione, essere dimesso, venendo meno il rapporto fiduciario medico-Paziente, alla base di ogni attività diagnostico-terapeutica. Per il ritorno a casa, il Paziente dovrà provvedere autonomamente.

Dopo la dimissione il Paziente, o persone da lui delegate, possono richiedere all'Ufficio Accettazione Ricoveri la fotocopia della cartella clinica secondo le seguenti modalità:

Agg. Aprile 2012

- Compilazione dell'apposito modulo da richiedere all'Ufficio Accettazione.
- Pagamento anticipato delle spese:
 - € 15,50 per il ritiro della cartella relativa al ricovero
 - € 25,00 per il ritiro di un duplicato di ogni singola immagine radiografica.

Dopo circa 15 giorni dalla richiesta, la cartella clinica può essere:

- a) ritirata personalmente dal Paziente;
- b) ritirata da persona delegata per iscritto (esibendo un documento d'identità dell'Utente anche in fotocopia).

Informazione e servizi

Il Personale dell'Ufficio di Servizio Sociale è composto da un Assistente Sociale e da due impiegati amministrativi.

Gli impiegati amministrativi svolgono attività di protocollo, rilascio certificati di degenza, rilascio di copie delle cartelle cliniche, gestione della contabilità, attività amministrativa di accettazione e dimissione pazienti.

L'Assistente Sociale svolge attività di informazione, accoglienza, accettazione, assistenza sociale specifica, sostegno psicologico, relazioni con le famiglie, con le Istituzioni ed i servizi territoriali, coordinamento della Unità Valutativa Geriatrica della RSA.

Assistenza psicologica

Ci si avvale, inoltre, della collaborazione di uno Psicologo per le attività terapeutiche di sostegno dei pazienti ricoverati, in sinergia con i medici ed i terapisti di reparto, in particolar modo per i soggetti affetti da demenza.

Assistenza religiosa

Sono presenti un Cappellano ed una Suora (con compiti di Capo Sala). Ogni giorno è celebrata la Santa Messa nella Cappella sita al piano terra del Padiglione "L'Ulivo", a cui fa seguito la recita del S. Rosario.

Altre religioni

Su richiesta del paziente è disponibile uno spazio dedicato all'interno del Padiglione.

Alimentazione

Ai Pazienti della R.S.A. sono serviti tre pasti giornalieri con diete personalizzate specifiche secondo le varie esigenze (per pazienti obesi, con diabete mellito, insufficienza renale o che necessitano di dieta liquida o semisolida, etc.). I pasti sono distribuiti in camera ed il personale provvede alla somministrazione ai non autosufficienti nei seguenti orari:

Colazione ore 7.00

Pranzo ore 11.30

Cena 17.30

Per motivi di ordine igienico-sanitario è assolutamente proibito introdurre generi alimentari dall'esterno.

Orario visite

Tutti i giorni dalle ore 12.00 alle 13.00 e dalle 17.30 alle 19.00.

Orario di ricevimento dei medici

I Responsabili dell'Unità Operativa ricevono (salvo eventi straordinari) nei seguenti orari:

Dr. D'Arcangelo:	Lunedì	dalle ore 12.00 alle ore 13.00
	Mercoledì	dalle ore 12.00 alle ore 13.00
	Venerdì	dalle ore 12.00 alle ore 13.00
Dr. Zizzo:	Martedì	dalle ore 12.00 alle ore 13.00
	Mercoledì	dalle ore 12.00 alle ore 13.00
	Venerdì	dalle ore 12.00 alle ore 13.00

Orario di ricevimento dell'Assistente Sociale

- Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 8.00 alle 14.00.
- Martedì e Giovedì dalle ore 8.00 alle 17.00, previo appuntamento.

Le informazioni sullo stato di salute dei pazienti potranno essere comunicate unicamente dal Medico responsabile di Unità Operativa esclusivamente alle persone autorizzate dal paziente.

Numeri utili RSA "ULIVO":

<i>Accettazione</i>	<i>099/4732240</i>
<i>Assistente sociale</i>	<i>099/4732239</i>
<i>Sala Medici piano Primo RSA I</i>	<i>099/4732223</i>
<i>Infermeria RSA II</i>	<i>099/4732305</i>

Informazioni più dettagliate sull'organizzazione sono definite nel regolamento della struttura.

Residenza Socio Sanitaria Assistenziale "13 Maggio"

Dr. Alessandro ZIZZO
Specialista in Geriatria

Miriam FEDELE
Assistente sociale

La Residenza Socio Sanitaria Assistenziale (RSSA) "13 Maggio" della Fondazione San Raffaele Cittadella della Carità, autorizzata dal Comune di Taranto con Det. Dir. 778 del 13/10/2011 ed iscritta nel registro regionale delle strutture sociosanitarie con provvedimento n. 1010 del 18/10/2011.

La struttura ha una capacità ricettiva di 120 posti letto di cui 75 convenzionati con la ASL di Taranto è ubicata in un unico fabbricato articolato su tre livelli.

La RSSA "13 Maggio" eroga servizi Socioassistenziali a persone anziane, in età superiore ai 64 anni, con gravi deficit psico-fisici, nonché persone affette da demenze senili, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio-riabilitativo a elevata integrazione socio-sanitaria, che non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non in fase acuta, non possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia e non possono essere assistite a domicilio.

Possono accedere alla struttura persone di età superiore ai 64 anni, fatta eccezione per persone affette da demenze senili, morbo di Alzheimer e demenze correlate, anche se non hanno raggiunto tale età.

La RSSA è collegata funzionalmente con i servizi sociosanitari dell'Ambito e del distretto, comprendenti l'assistenza medico-generica, l'assistenza farmaceutica, il segretariato sociale, l'assistenza domiciliare integrata, i centri a carattere residenziale diurno, anche al fine di programmare la continuità degli interventi assistenziali agli ospiti dopo la dimissione e per ridurre l'incidenza del ricovero in strutture ospedaliere ovvero in strutture extra-ospedaliere sanitarie per ospiti che abbiano le caratteristiche sopra individuate.

L'Assistenza sociale si occupa:

- Dell'espletamento delle pratiche burocratiche concernenti il ricovero in RSSA in stretta collaborazione con i distretti socio-sanitari della ASL di Taranto;
- Dell'espletamento, durante il periodo di degenza, delle pratiche amministrative riguardanti il Paziente (pensioni, integrazioni della retta da parte dei Comuni della provincia, deleghe, carte d'identità, ecc);
- Dell'espletamento delle pratiche amministrative;
- Del sostegno psicologico al Paziente, agli assistenti ed ai familiari assistenza/familiari (in associazione con Medici ed Educatore professionale);

La struttura di ricovero risponde ai criteri indicati nel Reg. Reg. 4/2007. L'unità di degenza dispone di 120 posti, di cui 75 accreditati con la ASL Taranto, organizzati in quattro moduli, distribuiti su tre piani con stanze a due letti, arredate in modo da fornire comfort alla degenza (in ogni stanza vi è un televisore ed aria condizionata), tutte dotate di sistemi di chiamata e di servizi igienici attrezzati per la non autosufficienza.

Sono presenti bagni assistiti per pazienti con difficoltà di deambulazione.

L'accesso e a fruizione degli spazi è assicurata ai portatori di handicap motori.

Servizi erogati

- Assistenza medica specialistica e si avvale della presenza di Medico specialista in Geriatria e Gerontologia;
- Assistenza infermieristica continuativa nell'arco delle 24 ore eseguita da personale esperto nella gestione dei problemi assistenziali tipici dell'età geriatrica;
- Presenza di operatori sociosanitari continuativa nell'arco delle 24 ore;
- Attività di riabilitazione con uno staff di terapisti della riabilitazione in palestra adeguatamente attrezzata. La terapia fisica e riabilitativa verrà erogata secondo i PRI predisposti dal Medico Responsabile;
- Attività educativa e di animazione sociale per:
 - valorizzare la persona nella sua globalità;
 - rafforzare le capacità funzionali;
 - attivare e mantenere l'interesse per la socialità viva e positiva e sostenere l'autostima;
- Assistenza sociosanitaria fornita da un'assistente sociale con provata esperienza e conoscenza della rete dei servizi territoriali.

Il dettaglio dei servizi erogati è descritto nel regolamento interno affisso nei locali della RSSA "13 Maggio" e consegnato all'atto dell'ammissione

Tipologia di ricoveri e costi

Possono accedere alla RSSA "13 Maggio" soggetti adulti che rientrino in una delle tipologie di ospiti previste dal Regolamento Regionale n. 12 del 18/01/2007.

E' prevista una quota di partecipazione alla tariffa giornaliera posta a carico del Paziente pari a Euro 41,80 al giorno, così come disposto dalla DGR n. 279/2010, **fatte salve diverse deliberazioni della Giunta della Regione Puglia** e in conformità a quanto stabilito dall'accordo contrattuale tra ASL TA e Fondazione S. Raffaele Cittadella della Carità del 06/03/2012.

Tale quota sarà versata all'atto dell'ammissione, nei mesi successivi dovrà essere versata in forma anticipata entro il giorno 10 di ogni mese.

Su richiesta individuale sarà valutata l'opportunità di soddisfare esigenze relative a maggior servizi di comfort alberghiero, con pagamento di un corrispettivo giornaliero da concordare oltre IVA.

Servizi a pagamento

I servizi non compresi nella retta sono:

- lavanderia (effetti personali) in ragione di euro 3,00 al giorno;
- Parrucchiere a prestazione a carico del paziente
- Podologo/pedicure a prestazione a carico del paziente
- Servizio bar

Le prestazioni aggiuntive non previste, le cui tariffe sono depositate presso gli uffici amministrativi e fornite a richiesta dei cittadini, sono addebitate direttamente dalla Fondazione San Raffaele Cittadella della Carità al richiedente.

Modalità di accesso

La richiesta per il ricovero deve pervenire, previa compilazione di un apposito modulo da parte del medico di famiglia o dal medico specialista di struttura sanitaria all'U.V.M. (unità di valutazione multidimensionale) del Distretto Socio Sanitario dell'Asl di Taranto di appartenenza:

Distretto Socio Sanitario 1

Sede: Via Palatrasio - 74013 Ginosa - Tel. 0998496925-926 fax 0998496913
Comuni di Ginosa – Castellaneta – Laterza – Palagianello

Distretto Socio Sanitario 2

Sede: c/o ospedale - 74016 Massafra - Tel. 0998850638 fax 0998850149
Comuni di Mottola – Palagiano – Massafra – Statte

Distretto Socio Sanitario 3

Sede: Via Pupino n. 2- 74100 Taranto - Tel. 0994585080 fax 0994585278
Quartieri: Isola Porta Napoli - Paolo VI - Tamburi - Croce – Borgo - Italia Montegranaro

Distretto Socio Sanitario 4

Sede: Via Lazio n. 45 - 74100 Taranto - Tel. 0997786553 fax 0997786845
Quartieri: Tre Carrare Battisti-Solito Corvisea - Salinella - Talsano - San Donato - San Vito - Lama Carelli

Distretto Socio Sanitario 5

Sede: Viale Europa n.129- 74015 Martina Franca - Tel. e fax 0804835714
Comuni di Martina Franca – Crispiano

Distretto Socio Sanitario 6

Sede: Via De Gasperi ang. Via Tiziano n.2 --74023 Grottaglie
Tel. 099869819-818- fax 099860420
Comuni di Grottaglie – Monteiasi – Montemesola - San Giorgio – Pulsano – Leporano – Carosino – Faggiano – Monteparano – Roccaforzata - San Marzano

Distretto Socio Sanitario 7

Sede: Via S.Gregorio Magno n.29 - 74024 Manduria - Tel. 099800211 fax 099800212
Comuni di Manduria - Avetrana – Maruggio – Sava – Torricella – Lizzano – Fragagnano

L'Unità di valutazione multidisciplinare (UVM) del distretto socio-sanitario di riferimento effettuerà una visita presso il domicilio o nella struttura sanitaria in cui il Paziente è ricoverato per la valutazione del caso.

L'ufficio accettazione dell'Unità Operativa, a seguito di una valutazione preliminare sulla idoneità al ricovero da parte dell'UVM, contatterà il Paziente nel rispetto delle liste di attesa presenti all'atto della richiesta. La proposta di ricovero può essere fatta dai Medici di Medicina Generale su indicazione dei Medici Specialisti, dai Reparti ospedalieri per pazienti ivi ricoverati.

Al momento del ricovero, dopo aver fatto visionare l'informativa del codice sulla privacy (D.Lgs. 196/04), al Paziente viene richiesto il Consenso al trattamento dei dati personali attraverso la firma dell'apposito modulo.

Farmaci e presidi sanitari prescritti dai medici curanti e/o specialisti consulenti, sono forniti direttamente attraverso il SSN su richiesta dei medici curanti.

Occorrente per il ricovero

Al momento dell'ingresso il Paziente dovrà essere munito di:

- documento di identità;
- tessera sanitaria;
- eventuale documentazione clinica relativa al periodo precedente il ricovero (cartelle cliniche, radiografie, analisi, prescrizioni di terapie effettuate ed altri accertamenti diagnostici già eseguiti).

All'atto del ricovero il paziente o persona da lui delegata dovrà sottoscrivere il regolamento interno della RSSA "13 Maggio" e l'impegno alla corresponsione della quota integrativa mensile da corrispondere in maniera anticipata entro il 10 di ogni mese.

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

Oltre agli effetti necessari all'igiene personale (asciugamani, saponi liquidi con dosatore, shampoo, ecc.), si consiglia di portare:

- accappatoio o telo doccia
- scarpe comode da ginnastica
- biancheria intima
- calze di cotone
- pigiama e/o camicia da notte
- vestaglia
- tuta ginnica con apertura anteriore
- eventuali ausili forniti dall' ASL (pannoloni, traverse, cateteri, sacche di raccolta per stomie, etc.).

È utile prevedere diversi cambi di biancheria intima per permettere al personale di assistenza di garantire una costante igiene del Paziente (è escluso il servizio lavanderia).

La Fondazione non si assume alcuna responsabilità in caso di smarrimento degli oggetti personali.

Dimissioni ed allontanamento dell'ospite

L'ospite può disdettare l'alloggio con un preavviso di 30 giorni mediante comunicazione scritta (Raccomandata con Ricevuta di ritorno); i 30 giorni decorrono dal giorno successivo alla ricezione. In caso contrario, dimissioni anticipate, l'ospite sarà tenuto al versamento della retta relativa al mancato preavviso.

L'Amministrazione può allontanare l'ospite con provvedimento di urgenza qualora si presentino le seguenti condizioni:

- tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria;
- commetta gravi infrazioni al regolamento interno;

sia moroso nei pagamenti della retta.

Le assenze degli ospiti dal nucleo di residenza sia per ricoveri ospedalieri sia per altri motivi, non danno esito a sospensione della retta: quindi si obbligati ad un normale e regolare pagamento delle tariffe concordate.

In caso di assenza superiore a 30 giorni e per motivi diversi da un'eventuale ricovero, non è più garantito il mantenimento del posto letto.

Informazione e servizi

Il Personale dell'Ufficio di Servizio Sociale è composto da un Assistente Sociale e da due impiegati amministrativi.

Reception - Informazioni

Gli impiegati amministrativi svolgono attività di informazione, protocollo, rilascio certificati di degenza, gestione della contabilità, attività amministrativa di accettazione e dimissione pazienti.

L'orario di apertura del servizio:

- Lunedì - Venerdì ore 11.00 – 13.00
- Mercoledì - Venerdì ore 17.00 – 19.00

L'Assistente Sociale svolge attività di informazione, accoglienza, accettazione, assistenza sociale specifica, sostegno psicologico, relazioni con le famiglie, con le Istituzioni ed i servizi territoriali.

L'orario di apertura del servizio:

- Lunedì e Giovedì ore 10.00 – 13.00
- Martedì ore 17.00 – 19.00

Assistenza religiosa

Sono presenti un Cappellano ed una. Ogni giorno è celebrata la Santa Messa nella Cappella sita al piano terra del Padiglione "13 Maggio", a cui fa seguito la recita del S. Rosario.

Altre religioni

Su richiesta del paziente è disponibile uno spazio dedicato all'interno del Padiglione.

Alimentazione

Ai Pazienti della RSSA "13 Maggio" sono serviti tre pasti giornalieri, solitamente la dieta è uguale per tutti i degenti ed è somministrato secondo la tabella dietetica della RSSA "13 Maggio", che ha valore di indicazione generale.

Diete particolari, se prescritte dal Medico di fiducia dell'Ospite e concordate con il Responsabile Sanitario della RSSA possono essere notificate all'Amministrazione all'atto del ricovero o successivamente.

I pasti sono serviti nella sala da Pranzo secondo gli orari di seguito riportati; in casi particolari, ove ne sussistano le condizioni, può essere autorizzato il servizio presso la stanza dell'ospite.

Orari:

Colazione ore 08.00

Pranzo ore 12.00

Cena ore 18.00

Per motivi di ordine igienico-sanitario è assolutamente proibito introdurre generi alimentari dall'esterno.

Orario visite

Tutti i giorni dalle ore 12.00 alle 13.00 e dalle 17.30 alle 19.00.

Orario di ricevimento dei medici

Il medico Responsabile della RSSA "13 Maggio", riceve per appuntamento negli orari indicati in bacheca presso gli uffici amministrativi.

Le informazioni sullo stato di salute dei pazienti potranno essere comunicate unicamente dal Medico responsabile di Unità Operativa esclusivamente alle persone autorizzate dal paziente.

Numeri utili RSSA "13 MAGGIO":

Accettazione 099/9461326

Assistente sociale 099/9461327

Medico Responsabile di struttura 099/4732223

U.R.P. (Ufficio relazioni con il Pubblico) 099/4732294

Poliambulatorio

Prof. Raffaele ANTONELLI INCALZI
(Università Campus Bio-Medico di Roma)
Consulente sanitario per le Branche di Medicina Interna

Dr. Mirko PARABITA
Specialista in Fisiatria-Responsabile dei Poliambulatori

Dr. Ettore MOTTOLESE
Specialista in Oculistica

Dr. Giampiero L'INGESSO
Specialista in Oculistica

Dr. Oliviero MARGIOTTA
Specialista in Ortopedia

Dr. Marcello STANTE
Specialista in Dermatologia

Dr. Gaetano RESSA
Specialista in Urologia

Dr. Andrea TORTORA
Specialista in Angiologia

Dr. Girolamo CATAPANO MINOTTI
Specialista in Cardiologia

Dr. Gianni GUADALUPI
Specialista in Medicina Interna

Dr. Francesco CILIBERTO
Specialista in Radiologia e Medicina Nucleare

Dr. Antonio CAFARO
Specialista in Endocrinologia

Dr. Giuseppe RUSSO
Specialista in Neurologia

Dr. Alessandro ZIZZO
Specialista in Geriatria e Gerontologia

Dr. Paolo D'ARCANGELO
Specialista in Geriatria e Gerontologia

Dr. Marcello BUCCOLIERI
Specialista in Otorinolaringoiatria

Dr. Nicodemo LEZZA
Specialista in Otorinolaringoiatria

Dr. Sabino TAMBORRINO
Specialista in Ginecologia ed Ostetricia

Dr. Diego MONTELEONE
Specialista in Psichiatria

Dr. Franco D'AMICIS
Psicoterapeuta

Dr.ssa Maria Cristina TOMAI PITINCA
Psicologa

Dr.ssa Iris ZINZI
Nutrizionista

Il Poliambulatorio, nato per offrire un servizio di diagnostica qualificato alla Casa di Cura "ARCA" e alla RSA "ULIVO" della Fondazione San Raffaele, è oggi in grado di offrire anche al territorio visite specialistiche nelle diverse branche della Medicina moderna, parte delle quali convenzionate con il SSN.

Presso il Poliambulatorio della Fondazione San Raffaele Cittadella della Carità, accreditato istituzionalmente con Determina Dirigenziale Regione Puglia n. 426 del 03/12/07 si effettuano le seguenti visite specialistiche ed i seguenti esami diagnostici non convenzionati con il SSN:

Allergologia: visita allergologica, visita immunologia, test cutanei a pollini e inalanti, test cutanei ad alimenti test dose a farmaci (FANS, antibiotici, altri farmaci), test cutanei con antibiotici, test con anestetici, test epicutanei.

Analisi cliniche: presso il laboratorio analisi sono eseguibili esami di chimica clinica, ematologia, studio della coagulazione, tossicologia, immunologia.

Angiologia e Medicina vascolare: visita angiologica, doppler-ecocolordoppler arterioso e venoso. Ossimetria e capnometria percutanea, bendaggi elasto-compressivi.

Cardiologia: visita cardiologica, ECG, ECG da sforzo, prova d sforzo per consumo di ossigeno (test da sforzo cardiopolmonare). Ecocardiogramma colordoppler, ecocardiogramma trans esofageo, monitoraggio pressione arteriosa, ECG dinamico secondo Holter, ecostress farmacologico (Dobutamina, Dipiridamolo). Tilt test.

Chirurgia generale: visite chirurgiche per valutazione interventi in chirurgia laparoscopia (o video assistita) per la calcolosi della colecisti e le neoformazioni endo-colecistiche, per la asportazione dell'appendice e per le patologie della pelvi, per la riparazione interna delle patologie erniarie della parete addominale, per la correzione dell'ernia jatale, per la patologia delle ghiandole surrenali, etc.

Visite chirurgiche per valutazione interventi in chirurgia in chirurgia della tiroide, chirurgia della mammella, chirurgia gastroenterica, tecniche "tension-free" per la chirurgia delle ernie della parete addominale e dei laparoceli, chirurgia del varicocele, chirurgia delle varici degli arti inferiori, chirurgia proctologica e perianorettale: emorroidectomia con la tecnica di Longo, chirurgia delle fistole perianorettali, chirurgia della ragade anale, ect.

Dermatologia: visita dermatologica, visita tricologica. Test epicutanei, dermatoscopia (microscopia in epiluminescenza) per la diagnosi delle lesioni pigmentate: nei, nei atipici, melanoma, etc. Dermatologia allergologica e dermatologia pediatrica. Malattie a trasmissione sessuale. Diatermocoagulazione di verruche, fibromi, etc. Crioterapia di verruche, cheratosi, etc.

Disturbi del comportamento alimentare e Dietologia: l'approccio terapeutico è articolato attraverso le seguenti modalità: terapia "psicologica-cognitiva-comportamentale": individuale, di gruppo, rivolta a parenti e genitori. Terapia nutrizionale, terapia farmacologica se necessaria. Visita dietologica, dieta computerizzata.

Ecografia: check-up dell'anca infantile. Ecocolordoppler andrologico e tiroideo. Ecografia prostatica transrettale, addome inferiore-superiore-completo, epatica, pelvica, mammaria, muscoli e tendini, osteoarticolare, ostetrica, parotidi, parti molli, pelvica, prostatica, ghiandole salivari, vescicale, renale, dell'orbita.

Esofago-Gastro- Duodenoscopia: visita gastroenterologica. Diagnostica varia. Ricerca Helicobacter pilori.

Endocrinologia e Diabetologia.

Fisiopatologia respiratoria: visita pneumologica, aereosolterapia, curva Flussovolume, spirometria semplice, spirometria globale (volume residuo e capacità polmonare totale), test di diffusione del monossido di carbonio (DLCO), test di induzione del broncospasmo con nebbia ultrasonica, test di induzione del broncospasmo con metacolina, emogasanalisi arteriosa e su sangue, studio modello ventilatorio sotto sforzo, test di reversibilità, Prick Test, valutazione del modello respiratorio, Visita allergologica respiratoria.

Gastroenterologia: visita medica, ecografia internistica.

Geriatría e Medicina interna: visita geriatrica ed ECG, valutazione multidimensionale, elaborazione piano assistenziale, visita internistica.

Neurologia: visita neurologica; elettromiografia, elettroencefalografia, potenziali evocati visivi.

Neuropsicologia: test neuropsicologici per screening del deterioramento cognitivo, test neuropsicologici completi, visita neuropsicologica.

Oculistica: visita specialistica oculistica. Fluorangiografia, retinografia a colori, campo visivo elettronico, tonometria, curva tonometrica, esame della motilità oculare. Estrazione corpi estranei, iniezioni endoorbitarie sottocongiuntivali, sondaggio e irrigazioni.

Ortopedia fisiatría: visita ortopedica e fisiatrica, mesoterapia, Infiltrazioni infrarticolari, Prestazioni di riabilitazione, nural terapia.

Osteoporosi: mineralometria ossea computerizzata metodica ultrasonica.

Otorinolaringoiatria: visita ORL, esame audiometrico, esame otovestibolare, esame impedenziometrico, Potenziali evocati acustici.

Psicoterapia: psicoterapia individuale, valutazione medico legale, test di intelligenza. Valutazione psicodiagnostica del ritardo mentale ai fini riabilitativi, scolastici, sociali ed assistenziali. Valutazione psicodiagnostica dei ritardi di sviluppo, dei disturbi da alterato sviluppo psicologico, dei disturbi specifici di apprendimento. Trattamento psicologico delle sindromi e disturbi comportamentali ed emozionali dell'infanzia e dell'adolescenza (disturbo della condotta con ridotta socializzazione, disturbo depressivo della condotta, sindromi ansiose da separazione, sindrome di ansia sociale, enuresi non organica, etc.) Parent Training e progettazione psicoeducativa del disagio psicologico nell'infanzia e nell'adolescenza. Trattamento psicologico di disturbi depressivi e sindromi ansiose dell'età adulta.

Radiologia: Rx addome in bianco, Rx prime vie con pasto baritato, colecistografia per os., grandi segmenti, bacino, cranio, emimandibola, ossa nasali, rachide cervicale 2 pr., rachide dorsale 2 pr., rachide lombo-sacrale 2 pr., rachide sacro-coccigeo 2 pr., sterno 2 pr., torace 1 -2 pr., scheletro toracico costale, sella turcica 2 pr., radiologia osteo-articolare, contrastografie per studio

dell'apparato digerente, studio radiologico della scogliosi, diagnostica per immagini dell'apparato respiratorio.

Risonanza magnetica: Radiodiagnostica: lombosacrale e cervicale (senza mezzo di contrasto) e piccole articolazioni (gomito, polso, mani ecc.).

Riabilitazione terapia fisica: elettrostimolazione, elettroterapia galvanica, elettroterapia diadinamica, elettroterapia interferenziale, ginnastica propriocettiva, forni BIER, ginnastica a corpo libero e ginnastica correttiva, Ionoforesi, Laserterapia infrarossi - Laserterapia Co2, Logoterapia, Magnetoterapia (4 segmenti), Magnetoterapia, Marconiterapia, Massoterapia, Massaggio linfodrenante, Mesoterapia, Pressoterapia, Radarterapia, Riabilitazione cardiologica, Riabilitazione Respiratoria, Rieducazione funzionale attiva e passiva, Rieducazione neuro-motoria, trazioni vertebrali, Ultrasuoni - Ultravioletti o infrarossi, Vacuum, Podoscopia, terapia occupazionale individuale e di gruppo.

Riabilitazione cognitiva: terapia di orientamento nella realtà (R.O.T.) e Memory training dirette a soggetti con deterioramento cognitivo (Alzheimer, demenze vascolari) di grado lieve moderato.

Urologia: visita Urologia, visita Andrologica. Ecografia Uro-Andrologica (renale, vescicale, prostatica transrettale, testicolare, ecodoppler penieno, biopsia prostatica ecoguidata). Esame urodinamico (uroflussometria, cistometria, studio pressione-flusso).

Visita di prevenzione per le malattie della prostata. Studio del deficit erettile e dell'incontinenza urinaria.

Modalità di accesso

Le prenotazioni dei servizi ambulatoriali si effettuano nei giorni feriali rivolgendosi direttamente presso l'ufficio accettazione dei Poliambulatori, oppure telefonando ai numeri 099- 4732213/214. Tali prestazioni specialistiche sono totalmente a carico del Paziente. Per tali prestazioni è sufficiente, da un punto di vista amministrativo, esibire la ricevuta del pagamento.

Il Poliambulatorio eroga le seguenti prestazioni in regime di convenzione con il S.S.N. :

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.

Fisiatria: visita.

Cardiologia: visita, ecg, ecocardiogramma, ecocardiogramma pediatrico.

Oculistica: visita, campi visivi.

Pneumologia: visite, spirometria.

Diabetologia: prime visite e controlli.

Modalità di accesso

È possibile effettuare le prenotazioni rivolgendosi direttamente presso l'ufficio CUP (centro unico di prenotazione) della ASL Ta: 800 252236. La prestazione è erogata o dietro pagamento del ticket o in esenzione, per gli aventi diritto, come previsto dalla normativa vigente.

Per usufruire delle prestazioni convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale è necessario esibire all'accettazione la richiesta del medico di famiglia ed un documento di riconoscimento.

Dati per effettuare la prenotazione

- Richiesta del medico curante
- Tessera sanitaria

Modalità di pagamento

- Contanti
- Assegni bancari non trasferibili
- Pos

Eventuali esenzioni o convenzioni vanno segnalate in fase di prenotazione e documentate in fase di accettazione.

I referti degli esami e della visita vengono consegnati o immediatamente dopo l'esecuzione dell'esame, o nei giorni successivi, negli orari indicati dai centri di prenotazione.

L'Utente, nel caso in cui non possa rispettare l'appuntamento, è tenuto a disdire la prenotazione almeno 48 ore prima telefonando ai numeri 099-4732213/214 e/o 800 252236. **Questo permette di ridurre le liste di attesa.**

Convenzioni assicurative

Presso il Poliambulatorio è possibile effettuare le prestazioni sanitarie sopraelencate in convenzione con le seguenti compagnie assicurative:

- **FASI**
- **UNI SALUTE**
- **CASPIE**
- **AXA**
- **SANITRANS ASSISTANCE**
- **NEWMED**

Per ricevere maggiori informazioni rivolgersi presso l'ufficio accettazione del Poliambulatorio (Tel 099-4732213/214).

Servizio di Medicina del Lavoro

Il servizio è erogato in favore di aziende in relazione agli adempimenti ai sensi del D.Lgs. n° 81 del 09/04/2008 e s.m.i. nei confronti del personale dipendente. E' possibile effettuare, grazie alla presenza di Medici Specialisti in Medicina del Lavoro, le visite mediche di assunzione e quelle periodiche con diagnostica chimico clinica e strumentale di primo e secondo livello, radioprotezione medica (DPR. 185/64).

È cura delle aziende fornire i protocolli sanitari per le visite periodiche del proprio personale dipendente al fine di assicurare la presenza dei medici competenti all'atto della valutazione.

La prenotazione delle visite, con l'elenco del personale ed il protocollo di riferimento è eseguita a mezzo fax 099/4732237 o mail all'indirizzo ufficiomdl@cittadelladellacarita.it.

Servizi accessori e confort

Custodia di denaro e preziosi

All'interno della Fondazione, malgrado la sorveglianza, non è possibile escludere il verificarsi di qualche spiacevole inconveniente.

Si raccomanda, pertanto, di trattenere in camera soltanto piccole somme e/o oggetti di scarso valore presunto. La Fondazione non può assumersi alcuna responsabilità per gli oggetti ed i valori personali.

Telefono e TV

Ogni stanza di degenza è dotata di un televisore ed apparecchio telefonico.

Con il telefono è possibile ricevere gratuitamente chiamate dall'esterno e dall'interno della Fondazione.

L'utilizzo dell'apparecchio TV comporta una spesa di € 1,00 al giorno, anche in caso di mancata accensione. Il telecomando viene consegnato ai degenti al momento del ricovero e restituito alla dimissione.

Giornali e Riviste

Presso la Fondazione è attivo un servizio di vendita giornali e riviste rivolto esclusivamente ai degenti delle Unità Operative. Il Servizio è attivo dal lunedì al sabato dalle ore 9,00 alle 10,30 ed effettua la distribuzione direttamente nelle Unità Operative.

Bar

Il Bar è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

Pulizia

È necessario mantenere l'ordine e la pulizia della stanza. Per facilitare e consentire un più efficiente servizio di pulizia, è opportuno riporre la biancheria e gli oggetti personali nell'armadietto o nel comodino a disposizione.

È vietato inoltre:

- tenere in camera fiori e piante (se non previa autorizzazione del caposala);
- introdurre animali;
- introdurre alimenti ad eccezione dell'acqua minerale.

Sistemi di chiamata del personale

Ciascuna stanza di degenza è munita dei dispositivi di chiamata il cui funzionamento è di seguito illustrato:

- alla trave testa letto è collegata una pulsantiera con la quale è possibile:
 - chiamare, in caso di necessità, gli infermieri (pulsante nero in alto);
 - accendere la luce personale per la lettura (pulsante nero in basso);
- all'interno del bagno è posto un ulteriore pulsante di chiamata a tirante con il quale è possibile chiamare, in caso di necessità, gli infermieri (corda con campana nera).

Gli Operatori della Fondazione

Il Personale della Fondazione è riconoscibile dal tesserino di identificazione che riporta il nominativo, la qualifica e la matricola dell'operatore.

Il diverso colore della divisa identifica le varie figure professionali:

- **divisa verde e/o camice bianco:** medico;
- **divisa bianca e camice bianco:** caposala;
- **divisa celeste:** infermiere;
- **divisa bianca:** OTA, ausiliario;
- **divisa blu:** fisioterapista, logopedista;

Oltre alle figure professionali prima menzionate, nella Fondazione San Raffaele Cittadella della Carità prestano servizio altri operatori, muniti di tesserino identificativo, quali:

- Personale tecnico qualificato
- Personale addetto alla sicurezza

Mance

Tutto il Personale è a disposizione per assistere e curare il Paziente nel migliore dei modi. Tali compiti rientrano nelle mansioni proprie dei diversi ruoli professionali e pertanto nessun operatore sanitario deve accettare mance.

Eventuali comportamenti difformi a quanto sopra descritto, dovranno essere segnalati alla Direzione Sanitaria per i provvedimenti del caso.

Cura della persona

Sono disponibili servizi a pagamento di:

- Barbiere

Per fissare un appuntamento, si possono consultare i riferimenti presenti in ciascuna stanza di degenza.

Silenzio

È indispensabile osservare il silenzio e rispettare la tranquillità dell'Unità Operativa, soprattutto nelle fasce orarie che vanno dalle ore 13.00 alle ore 16.00 e dalle 22.00 alle ore 7.00.

Nel soggiorno di alcune Unità Operativa si trova un apparecchio televisivo. I Pazienti possono utilizzare gli apparecchi televisivi o radiofonici presenti nella camera di degenza ad esclusione degli orari sopra individuati.

Il personale infermieristico in servizio notturno è responsabile dei Pazienti affidati; pertanto non è possibile che i Pazienti permangano al di fuori delle Unità Operative dopo le ore 22,00. Il personale infermieristico è tenuto a far rientrare nelle rispettive stanze di degenza i Pazienti.

Fumo

Negli ambienti chiusi della Fondazione è assolutamente **vietato fumare**.

Va rammentato, inoltre, che fumare nei locali dove vige il divieto, per la presenza di segnalatori di fumo, può comportare l'attivazione del relativo allarme e le conseguenti procedure di allerta delle Autorità competenti.

Per la propria ed altrui salute è indispensabile rispettare e far rispettare questo divieto.

Antinfortunistica

Ai sensi del D.Lgs 81/08, il personale della Fondazione è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza degli Utenti.

Sono presenti le norme antinfortunistiche ed antincendio da attuare in caso di necessità. È importante prenderne visione.

In caso di situazione a rischio (incendio, fumo, interruzione di energia elettrica, terremoti, ecc.):

- evitare ogni condizione di panico;
- affidarsi e seguire scrupolosamente le direttive del personale di servizio;
- non utilizzare gli ascensori se non autorizzati dal personale di servizio.

Servizio Vigilanza

È attivo dalle ore 7.00 alle ore 20.00 nei giorni feriali un servizio di vigilanza che collabora attivamente per il rispetto delle norme previste dai regolamenti della Fondazione e per la quiete dei Pazienti, parenti e dipendenti in essa presenti.

Parcheggi

Sono disponibili idonei parcheggi gratuiti esterni alla Struttura.

Standard di qualità, impegni e programmi

La Fondazione San Raffaele Cittadella della Carità si impegna a garantire in tutte le sue articolazioni organizzative il rispetto di questi standard:

ACCOGLIENZA: Ogni operatore dell'azienda, nell'accogliere il cittadino che si rivolge a lui, ascolta i suoi bisogni per quanto di propria competenza e qualora non sia in grado di rispondergli, lo indirizza in maniera appropriata

RISERVATEZZA: Ogni operatore svolge le proprie mansioni nel rispetto della riservatezza delle persone

RICONOSCIBILITA': Ogni operatore è dotato di cartellino di riconoscimento, chiaramente leggibile, che lo rende identificabile dal cittadino

RELAZIONE INTERPERSONALE: Ogni operatore dell'azienda tratta il cittadino che si rivolge a lui o che è oggetto delle sue cure, con rispetto, educazione e gentilezza.

INFORMAZIONI: Sono disponibili fogli/opuscoli informativi contenenti indicazioni utili per l'accesso al servizio.

Presso ogni Unità Operativa è presente la Carta dei Servizi contenente gli standard specifici dell'attività ivi svolta.

Ogni cittadino viene informato in modo chiaro e comprensibile sul suo stato di salute, sul programma diagnostico-terapeutico che si intende intraprendere e sulle possibili alternative.

Ogni cittadino viene informato in modo chiaro e comprensibile sui rischi connessi alle procedure sanitarie messe in atto.

CONSENSO INFORMATO: Il professionista sanitario acquisisce dal cittadino il consenso al trattamento diagnostico, terapeutico e assistenziale, verificando che ne abbia compreso il contenuto.

TUTELA: I cittadini che inoltrano una segnalazione scritta e firmata ricevono risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

I cittadini possono inoltrare segnalazioni ad ogni operatore sia direttamente sia tramite associazioni di volontariato, in forma scritta o verbale. È cura dell'operatore che riceve la segnalazione inoltrarla alle sedi competenti secondo quanto previsto dalla procedura aziendale

Ogni struttura si impegna ad effettuare adeguate verifiche sul gradimento degli utenti tramite appositi strumenti di rilevazione.

CONFORT: Ogni ambiente in cui sono erogate prestazioni sanitarie è mantenuto in uno stato igienicamente adeguato e sicuro.

Durante la degenza l'alimentazione degli ospiti è adeguata alle condizioni di salute, rispettosa di cultura e fede religiosa.

L'Azienda si impegna a rendere tutte le sedi delle strutture facilmente accessibili, confortevoli, prive di barriere architettoniche e con un adeguato numero di posti a sedere nelle sale di attesa.

TEMPI DI ATTESA: Il personale di ogni struttura si impegna ad erogare le prestazioni garantendo la massima tempestività e puntualità secondo gli standard dichiarati nella Carta dei Servizi.

La Fondazione San Raffaele Cittadella della Carità si prefigge degli indicatori di qualità concernenti sia le prestazioni che gli standard di erogazione del servizio al fine di monitorare nel corso del tempo la qualità delle sue prestazioni, in modo da migliorare costantemente i suoi servizi in base alle esigenze degli utenti. Sono stati definiti gli indicatori di qualità per ciascuna area interessata e i rispettivi target di riferimento; nella tabella sono riportate le medie annuali dell' indicatore di qualità considerato relative all' anno 2010.

AREA INTERESSATA	INDICATORE DI QUALITA'	TARGET DI RIFERIMENTO	MEDIA ANNUALE RICONTRATA 2010
ACCETTAZIONE ARCA	tempi medi di attesa per il ricovero (con frequenza mensile)		
	Cardiologia + riabilitazione	5 giorni	12,583
	MFR	10 giorni	10,888
	numero di ricoveri per reparto al giorno		
	Cardiologia + riabilitazione	≤3	2,532
	MFR	≤3	1,472
	tempi di attesa del paziente in fase di accettazione	15 minuti	2,752
Numero di accettazioni con documenti incompleti/numero di accettazioni totali (mensile)	15%	39%	
MEDICINA DEL LAVORO	% di variazioni visite/visite programmate (mensile)	±10%	1,12%
	tempi medi di consegna refertazione	3 giorni	3,905

LABORATORIO	numero di correzioni delle calibrazioni	5-6 al giorno	2,9
	numero di Pratiche ricevute al giorno	30	28,46
	numero di campioni non conformi/inutilizzabili/totale campioni ricevuti	10%	2,03%
	numero degli esami eseguiti in service giornalieri	2%	0,81%
FARMACIA	misura dello scostamento rispetto al budget operativo	20%	1%
	% di farmaci richiesti e non consegnati	15%	12%
	% di farmaci stupefacenti scaduti	2%	1%
POLIAMBULATORIO	tempi medi di attesa per specialità - interne (medici residenti)	3 giorni	2,496
	tempi medi di attesa per specialità - esterne (medici non residenti)	5 giorni	6,069
	tempi medi di attesa per specialità - media pesata	4 giorni	4,66
	numero di variazioni delle visite pianificate/totale visite (con frequenza mensile)	10%	3,84%
CARDIOLOGIA	tempi medi di attesa della visita medica (con frequenza mensile)	<30 minuti	70 minuti

	n° dimissioni volontarie/n°totale dimissioni	2%	1%
MFR	tempi medi di attesa della visita medica (con frequenza mensile)	<30 minuti	50
	numero dimissioni volontarie/n°totale dimissioni	2%	5,40%
	tempo medio per l'avvio del piano di riabilitazione	3 giorni	0,81
RSA	tempi medi di attesa della visita medica (con frequenza mensile)	<30 minuti	11,5
RADIOLOGIA	tempo intercorrente tra la data di richiesta esame e sua esecuzione	2 giorni	0,642
	percentuale di non refertabilità=(numero di lastre mensili non idonee per la refertazione / numero totale di lastre eseguite mensilmente)*100	5%	5%
	tempi medi di refertazione	2 giorni	1,37
	indice di efficienza=(tempo impiegato/ tempo medio previsto)	paziente collaborante=15 minuti, non collaborante= 20 minuti	95,57

SEZIONE QUARTA

MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA

CARTA DEI DIRITTI E DELLE GARANZIE

INFORMAZIONE SANITARIA E CONSENSO INFORMATO

I medici e gli operatori sanitari devono garantire un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile.

Il Paziente ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori sanitari su tutto ciò che possa il Paziente ha il diritto ad avere informazioni e indicazioni complete e comprensibili da parte del personale medico:

- sul proprio stato di salute
- sull'eziologia, durata ed evoluzione della malattia (laddove sia possibile)
- sulla natura e sugli effetti dei mezzi diagnostici e terapeutici
- sulle alternative di cura, ove esistano
- sulla partecipazione all'elaborazione del piano di cura
- sui riflessi della malattia e delle cure sullo stato e sulla qualità della propria vita
- su tutti i rimedi terapeutici ed assistenziali esistenti atti ad evitare o sedare gli eventuali stati di sofferenza e di dolore.

Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria, è diritto del Paziente dare o negare il proprio consenso per le analisi e le terapie proposte.

Il medico, senza il consenso sottoscritto del Paziente, non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, eccetto nei casi previsti dalla legge, nelle situazioni di necessità ed urgenza e quando il Paziente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

Il Paziente ha diritto:

- di identificare immediatamente gli operatori che lo hanno in cura
- ad avere informazioni dal medico che lo ha preso in cura
- ad avere chiarimenti e spiegazioni esaurienti sugli aspetti di natura assistenziale e, nei limiti delle specifiche competenze professionali, sui trattamenti sanitari prestati dal personale infermieristico e tecnico-sanitario
- ad avere una riservatezza sul suo stato di salute e a comunicarlo ai familiari solo con il suo consenso o nei casi previsti dalla legge
- ad avere una informazione chiara e completa sulle sperimentazioni cliniche
- a partecipare liberamente ad eventuali protocolli di sperimentazione e ad accedervi con la firma del consenso informato

LA PROTEZIONE DEI SOGGETTI DEBOLI

Il Paziente ha diritto:

- ad avere una assistenza adeguata per soggetti non autosufficienti
- a vedere riconosciuti i propri diritti
- ad essere curato da personale sanitario appositamente formato
- a non subire discriminazioni

RISPETTO DELLA DIGNITA' DELLA PERSONA

Il Paziente, ricoverato presso la Fondazione San Raffaele "Cittadella della Carità" ha il diritto:

- a vedere rispettati dalla struttura sanitaria a cui si è affidato tutti i diritti che competono ad ogni essere umano: nessuno può approfittare della situazione di dipendenza in cui si trova dovuta alla malattia. Lo stato di malattia comporta, infatti, non la riduzione temporanea dei diritti in sé ma la transitoria difficoltà del loro spontaneo esercizio .
- ad essere considerati nella loro totalità unificata di corpo, psiche e spirito.
- a vedere difesa ed onorata la sua libertà, responsabilità ed eticità.
- ad avere un'ospitalità e un trattamento alberghiero secondo livelli di qualità dignitosi.
- ad essere sempre trattata con dignità e individuata con il proprio nome e cognome anziché con un numero o col nome della propria malattia ed ad essere interpellata con il "Lei" e non con il "Tu"
- al rispetto del proprio pudore fisico e spirituale
- ad avere le cure che tutti gli altri, a parità di condizioni di bisogno, possono ricevere senza differenze di sesso, di cultura, del proprio credo religioso e della propria etica.
- a ricevere l'assistenza religiosa adeguata al proprio credo religioso.

ESERCIZIO DELLA LIBERA PROFESSIONE

L'esercizio della libera professione non deve contrastare con il diritto, riconosciuto a tutti i Cittadini, di un uguale livello di assistenza. Il Paziente nel richiedere la prestazione ha diritto alle seguenti informazioni:

- nomi dei medici che erogano la prestazione
- costo della prestazione o della degenza e modalità di pagamento
- orari, modalità di prenotazione e di accettazione

DIRITTO AD UN TRATTAMENTO CORRETTO DEI DATI PERSONALI

La persona interessata ha il diritto di fornire l'autorizzazione e il consenso al trattamento dei dati sensibili.

RISPETTO DELLA SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA E DIRITTO DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

L'utente ha diritto a presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive, secondo la normativa vigente.

DIRITTO ALLA TUTELA

Il Paziente che ritenga di aver subito un disservizio ha diritto a presentare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi..

DIRITTI E GARANZIE PER LE ATTIVITA' DI RICOVERO

PRENOTAZIONE DEL RICOVERO

Il Paziente, al momento della prenotazione di un ricovero, ha il diritto di conoscere i criteri della gestione delle liste d'attesa e di ricevere informazioni riguardanti :

- il tempo d'attesa
- il reparto d'assegnazione
- il luogo e le modalità di accettazione
- gli effetti personali da portare con sé

L'ACCOGLIENZA

Al momento del ricovero, il paziente deve informare sulla sua intenzione di non autorizzare la divulgazione del ricovero.

Ha diritto a ricevere:

- informazioni e/o stampati sui principali aspetti del reparto
- un questionario per la valutazione della qualità del servizio
- un modulo per la presentazione di eventuali reclami (solo su esplicita richiesta)

Ha il diritto ad avere informazioni:

- sulle regole di vita in reparto
- sulle modalità di attivazione dell'assistenza spirituale
- sulle modalità con le quali sarà richiesto il consenso informato
- sugli orari di ricevimento dei medici e le modalità con le quali è possibile reperire informazioni sullo stato di salute

DIRITTI DURANTE IL RICOVERO

Il Paziente ha diritto ad una informazione sanitaria.

Ha, inoltre, diritto:

- ad almeno un colloquio con il medico all'inizio del trattamento e uno prima della dimissione
- a conoscere il nome del **Medico Responsabile**
- a ricevere adeguate informazioni da parte del personale infermieristico rispetto alle procedure diagnostiche e terapeutiche
- a scegliere fra diversi menù, qualora non siano previste diete particolari legate allo stato di salute. Il menù proposto deve consentire una possibilità di scelta a coloro che per motivi etici o religiosi non mangiano alcune pietanze

- ad interrompere in qualsiasi momento il ricovero, contro il parere dei sanitari, previa conoscenza dei rischi connessi ed assunzione di responsabilità da parte del ricoverato stesso

DIRITTI AL MOMENTO DELLE DIMISSIONI

Il Paziente, al momento delle dimissioni, ha il diritto:

- ad avere una lettera di dimissioni
- a ricevere la documentazione e le informazioni sulle terapie ed eventuali controlli da effettuare dopo le dimissioni
- ad avere informazioni infermieristiche, laddove sia necessario
- ad avere la copia della cartella clinica, previa richiesta all'ufficio competente

DIRITTI SUL COMFORT E SUL RISPETTO DEI RITMI DI VITA

Il Paziente ha il diritto ad avere:

- la disponibilità di telefoni
- la disponibilità di spazi comuni
- la possibilità di acquistare giornali e riviste attraverso la loro distribuzione nell'Unità Operativa.
- la disponibilità di spazi per gli oggetti personali
- la possibilità di un riposo tranquillo, notturno e diurno
- l'igiene della stanza e dei luoghi comuni

DIRITTO AL RISPETTO DELLA MORTE

La Fondazione riconosce il diritto:

- ad una morte umana e dignitosa
- a trascorrere le ultime ore di vita con il conforto di familiari, parenti e amici
- ad essere assistito da un ministro di culto, secondo i dettami del proprio credo religioso

DIRITTI E GARANZIE PER ATTIVITA' AMBULATORIALI

PRENOTAZIONE E ACCESSO

Il Paziente ha diritto ad avere un sistema di prenotazione per le attività ambulatoriali con una gestione delle liste di attesa trasparente e documentabile.

Al momento della prenotazione saranno fornite le seguenti informazioni:

- data e ora dell'appuntamento
- nome del medico, se è consentita la sua individuazione
- ubicazione dell'ambulatorio
- eventuale preparazione medica e non per l'effettuazione della prestazione
- obbligo da parte del cittadino che non intende usufruire della prestazione prenotata, di comunicare immediatamente la rinuncia e comunque non oltre i tre giorni precedenti all'appuntamento
- ticket o costo della prestazione, in solvenza

Tutela della privacy

La riservatezza dei dati personali ed in particolare di quelli definiti "dati sensibili" sulle condizioni di salute dei cittadini è garantita dalle norme contenute nel Codice Privacy Decreto legislativo n. 196 del 30.06.2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

In ottemperanza a tale normativa il trattamento dei dati personali da parte della Fondazione San Raffaele Cittadella della Carità è quindi improntato ai principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti i dati stessi.

DOVERI DELL'UTENTE/DEGENTE

- 1) Il Paziente quando accede ad una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
- 2) L'accesso presso la struttura sanitaria esprime da parte del Cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
- 3) E' un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano evitare sprechi di tempi e risorse.
- 4) Il Cittadino/paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- 5) Chiunque si trovi all'interno della Fondazione è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, 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 di degenza è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.
- 6) Per motivi igienico sanitari nei confronti dei bambini si vietano le visite in ospedale ai minori di anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.
- 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 o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.
- 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.).
- 9) E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. Per coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno ubicate all'interno di ogni reparto.
- 10) Presso la fondazione è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura sanitaria.

11) L'organizzazione e gli orari previsti per le visite, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

12) E' opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della Fondazione utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

13) Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino malato.

14) Il Cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

(Presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002)

DIRITTO A MISURE PREVENTIVE:

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia

DIRITTO ALL'ACCESSO:

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso ad ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio

DIRITTO ALLA INFORMAZIONE:

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili

DIRITTO AL CONSENSO:

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA:

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni

DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITÀ:

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha il diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI:

Ogni individuo ha il diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica ad ogni fase del trattamento.

DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ:

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard

DIRITTO ALLA SICUREZZA:

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalle "cattive pratiche" e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza

DIRITTO ALLA INNOVAZIONE:

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche e finanziarie

DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI:

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia

DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO:

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze

DIRITTO AL RECLAMO:

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione

DIRITTO AL RISARCIMENTO:

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento sanitario.

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

Il punto di contatto fra la Fondazione San Raffaele Cittadella della Carità ed il Paziente e le associazioni di volontariato operanti sul territorio è l'U.R.P.

L'Ufficio, coordinato dalla Dott.ssa Gabriella Ressa, è ubicato nel Padiglione della Direzione Generale ed ha i seguenti orari di apertura:

dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle 12.00;

martedì e giovedì dalle e 15.00 – 17.00.

Recapiti:

telefono 099/4732239

telefono 099/4732294

fax 099/4732250

e-mail: urp@cittadelladellacarita.it.

A questi indirizzi potranno essere inviati reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati a cui seguirà l'impegno di risposta formale nei successivi 30 giorni.

Modalità di presentazione dei reclami

I reclami degli Utenti possono pervenire verbalmente o in forma scritta presso i punti di accettazione della struttura o presso l'ufficio URP.

Ogni qualvolta perviene un reclamo espresso verbalmente, è compito del personale che lo riceve riportare il reclamo su apposito Modulo e trasmetterlo all'URP. Sono trattati come reclami anche i suggerimenti per il miglioramento del servizio.

- La segnalazione viene accolta presso i punti di accettazione della struttura o presso l'ufficio URP, protocollata e datata;
- Se presentata personalmente, copia della segnalazione verrà rilasciata come ricevuta al Cliente richiedente;
- In alternativa, la segnalazione può essere inoltrata tramite:
 - a) posta con raccomandata AR;
 - b) fax;
- La segnalazione sarà immediatamente trasmessa all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, dove verrà registrata e trattata secondo la procedura di gestione della anomalie e inviata al Responsabile d'area interessato per gli interventi di competenza;
- Sarà data risposta scritta entro 30 (trenta) giorni dalla data di protocollo; qualora l'istruttoria richieda un tempo superiore a quello previsto, sarà cura del Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico comunicare al richiedente il protrarsi dell'istruttoria stessa;
- A conclusione dell'istruttoria sarà inviata risposta scritta in merito alla segnalazione ed alle eventuali azioni intraprese.

Al ricevimento della registrazione del reclamo, URP, in collaborazione con il Responsabile del sistema Qualità o altri responsabili di funzione, deve:

- Valutare la fondatezza del reclamo
- Avviare il processo di gestione delle azioni correttive e preventive sui reclami fondati
- Risolvere il reclamo ed evitare il ripetersi dell'evento in futuro

“La Cittadella della carità sorge per un atto di amore verso tutti coloro che insieme a Cristo camminano con la croce verso il Calvario. Curandoli e confortandoli ci pare di essere accanto a Gesù che soffre. Chi può chiudere gli occhi a questa realtà? Sarà benedetto chi ha cura del povero”.

1° gennaio 1989

Il Fondatore

† Mons. Guglielmo Motolese