

# ***CARTA DEI SERVIZI***

**CASA DI CURA “SALUS INFIRMORUM”  
RIABILITAZIONE - LUNGODEGENZA  
SPECIALISTICA AMBULATORIALE  
ACCREDITATA PRESSO LA REGIONE LAZIO DELL’ENTE  
PROVINCIA ROMANA ORDINE DEI CHIERICI REGOLARI MINISTRI  
DEGLI INFERMI RELIGIOSI CAMILLIANI  
VIA DELLA LUCCHINA N.41 – 00135 ROMA  
TEL. 06.302511 – FAX. 06.30811972  
C.F. 01475950588 – P.IVA 00999531007  
WWW.SALUSINFIRMORUM.IT**



<b>Rev.</b>	<b>Data Emissione</b>	<b>N. Pag.</b>	<b>Causale</b>	<b>Redazione</b>	<b>Verifica</b>	<b>Approvazione</b>
3	Giugno 2023	29	Rev.03	RSQA	DS_SAL DO_SAL	DG

## **Gentili Signori e Gentili Signore,**

*La presente Carta dei servizi è stata elaborata con la partecipazione di tutto il personale della Casa di Cura "Salus Infirmorum" e approvata dalla Direzione, in conformità alla normativa nazionale e al DCA Regione Lazio n. U000311/2014 del 06/10/2014 afferente le "Linee guida per l'elaborazione della carta dei servizi sanitari nelle aziende e strutture sanitarie della regione Lazio".*

*La Carta dei Servizi presenta in tutto il suo composito aspetto la Casa di Cura "Salus Infirmorum" e si pone l'obiettivo di mettere a vostra disposizione tutte le informazioni utili per una conoscenza approfondita della struttura, utilizzando il principio della trasparenza.*

*Dai principi guida alle prestazioni offerte, dalle dotazioni tecnologiche alle modalità di accesso, in questo documento vengono esposti i molteplici aspetti del nostro impegno per coniugare risposte sanitarie d'alto livello con un approccio soprattutto umano, rivolto quindi essenzialmente alla persona, compartecipando tutti al raggiungimento della Mission che l'Ente si prefigge di raggiungere.*

*Oltre a quanto sopra menzionato, il nostro obiettivo prioritario è quello di coinvolgerci direttamente nella gestione della vostra salute, instaurando un dialogo e un confronto costanti e di comprovata qualità ed incentrato sul principio della reciproca lealtà, per fornire un servizio in continua evoluzione, in costante miglioramento e comunque sempre adeguato alle vostre esigenze ("all is about people").*

*Vi invitiamo quindi a fornirci tutti i "feedback" che i Signori riterranno sottoporre alla nostra attenzione, eventuali suggerimenti e puntuali segnalazioni che ci permetteranno di migliorare costantemente la qualità delle nostre prestazioni e dei servizi a favore degli ospiti della struttura.*

*Ringraziandovi sin d'ora per la preziosa collaborazione rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento necessario per una migliore comprensione della carta dei servizi e della struttura stessa.*

*La Carta dei Servizi è disponibile sul sito internet e in formato cartaceo presso la Segreteria di Direzione Sanitaria.*

*Il Direttore Sanitario  
Maurizio Iacono*

## **SOMMARIO**

1.	LA PROVINCIA ROMANA DELL'ORDINE DEI CHIERICI REGOLARI MINISTRI DEGLI INFERMI.....	1
2.	CONTATTI ED INFORMAZIONI GENERALI .....	4
3.	DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE PRESTAZIONI .....	8
4.	I SERVIZI SANITARI EROGATI.....	11
5.	I SETTINGS ASSISTENZIALI.....	13
6.	FORME DI TUTELA .....	22
7.	IMPEGNI PER LA QUALITÀ, STANDARD E INDICATORI COLLEGATI, STRUMENTI DI VERIFICA .....	26

# 1. La Provincia Romana dell'Ordine dei Chierici Regolari Ministri degli Infermi

## 1.1. Mission

La mission dell'Ente è quella di testimoniare e incarnare nel mondo della salute e della malattia, l'azione salvifica, misericordiosa, terapeutica e salutare di Cristo, coniugando i valori dell'amore dei servizi ai malati e bisognosi con i valori dell'efficienza e dell'efficacia sanitaria.

Le modalità organizzative identificate dalle Strutture Socio-Sanitarie della Provincia per il perseguimento della propria missione seguono i seguenti obiettivi:

- presa in carico globale e centralità della persona;
- attenzione alla qualità della vita, promozione della salute e dell'umanizzazione nel rapporto con il paziente;
- confronto continuo con le altre Strutture della Provincia per condividere *"best practice"* in ambito sanitario ed assistenziale;
- introduzione di un sistema di gestione per la qualità certificata, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, in grado di mantenere l'attenzione sulla qualità del servizio e delle prestazioni anche rispetto all'analisi dei bisogni del paziente.

## 1.2. Sedi

La Provincia Romana Ordine dei Chierici Regolari dei Ministri degli Infermi (Religiosi Camilliani) gestisce tre complessi socio-sanitari e riabilitativi che operano in regime di accreditamento istituzionale con la Regione Lazio ai sensi dei:

- D.C.A. n. U00090 02/07/2020 per la Casa di Cura *"Salus Infirmorum"* – con sede a Roma in Via della Lucchina n. 41.
- D.C.A. n. U00045 08/02/2018 per il Centro di Riabilitazione "Villaggio Eugenio Litta" - con sede in Grottaferrata (RM) in Via Anagnina n.13.
- D.C.A. n. U00180 26/05/14 per il Presidio ambulatoriale decentrato di Capranica - con sede in Capranica (VT) in Via Martiri di Via Fani n. 19.
- D.C.A. n. U00181 26/05/14 per il Complesso Socio Sanitario e Riabilitativo *"Villa Immacolata"* - con sede in San Martino al Cimino (VT) in Strada Sammartinese n. 65/A.
- D.C.A. n. U00309 04/07/13 per il Centro di Riabilitazione "Villaggio Eugenio Litta"- con sede in Grottaferrata (RM) in Via Anagnina n.13.

La sede legale della Provincia Romana Ordine dei Chierici Regolari dei Ministri degli Infermi è a Roma in Largo Ottorino Respighi n. 6.



### 1.3. Organizzazione delle strutture socio sanitarie della Provincia Romana

<b>Direttore Generale</b>	<b>Michele Bellomo</b>
<b>Funzione di Staff</b>	
Risk Manager	Franco Bifulco
RSPP	Giorgio Di Cerchio
Data Protection Officer	Riccardo Leggeri
Ufficio Centrale Risorse Umane	Romina Colloca
<b>Direzioni Centrali</b>	
Amministrazione Finanza e Controllo	Edoardo Bellomo
Affari Generali	Serena Paroli
Tecnico-Immobiliare	Stefano Grignaffini

### 1.4. Organizzazione della Casa di Cura "Salus Infirmorum"

<b>Direttore Generale</b>	<b>Michele Bellomo</b>
Direttore Sanitario	Maurizio Iacono
Direttore Operativo	Elisa Vanni
Vice Direttore Sanitario	Maria Cardarelli
Responsabile Riabilitazione Ospedaliera post acuzie (Cod. 56)	Vanessa Rosati
Responsabile Lungodegenza (Cod. 60)	Maria Luisa Polito
Referente Cinico Poliambulatorio	Benedetta Piacenti
Responsabile Area Infermieristica	Elisabetta Papini

### 1.5. Presentazione della Casa di Cura "Salus Infirmorum"

La Casa di Cura "Salus Infirmorum" è ubicata a Roma nel quartiere Ottavia.

Venne fondata nel 1964 da Padre Primo Fiocchi sulle vestige di Villa Serena, una realtà sanitaria che faceva parte delle prime Case e Comunità. Il Religioso Camilliano, già cappellano dell'Ospedale Forlanini di Roma, grazie al suo carisma segnò profondamente il destino della struttura trasformandola, così, nell'attuale **Casa di Cura "Salus Infirmorum"**.

Oggi il Complesso dispone di un reparto di **Riabilitazione Ospedaliera post-acuzie (Cod. 56)** con attivi **35 posti letti** e **3 posti** destinati al **Day Hospital riabilitativo**, un reparto con attivi **20 posti letto di Lungodegenza (Cod.60)** ed infine di un **Poliambulatorio Specialistico** con una offerta di servizi/prestazioni erogate sia in convenzione con il **Servizio Sanitario Regionale (SSR)** che in **regime di solvenza**. All'interno del Poliambulatorio Specialistico vi sono:

- **Servizi della Struttura:** Laboratorio analisi generale e Diagnostica per immagini;
- **Ambulatori Specialistici:** Fisiatria, Neurologia, Allergologia, Dermatologia, Reumatologia, Cardiologia, Malattie dell'apparato respiratorio, Endocrinologia;
- **Ambulatorio Riabilitazione:** Fisioterapia;
- **Altre prestazioni:** Servizio Ambulatoriale di Neuropsicologia e Ambulatorio "follow up post acuzie".



## 1.6. Come Raggiungerci

La Casa di Cura “*Salus Infirmorum*” è facilmente raggiungibile, con l’auto o con il trasporto pubblico. Brevi indicazioni sui percorsi da seguire:

### → **IN AUTO:**

- **GRA** uscita 4 Trionfale verso Ipogeo degli Ottavi, Ottavia-Primavalle, Roma-Centro.
- Proseguire in **Via della Lucchina**, n. 41 – 00135 (RM).

### → **CON TRASPORTO PUBBLICO:**



**Metro A**, fermata Valle Aurelia, metropolitana leggera FL3 fermata Ottavia.



**Autobus** Linea 546, 993, 998 e 999



## 2. Contatti ed Informazioni generali

### **Servizio di portineria**

**Contatti:** [06-30251242](tel:06-30251242)

**Orario:** Dal lunedì alla domenica dalle ore 07:00 alle ore 21:30.

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico**

**Contatti:** [urp.sal@provinciaromanacamilliani.it](mailto:urp.sal@provinciaromanacamilliani.it)

<b>Ufficio Relazioni con il Pubblico</b>	<p>L'Ufficio Relazioni con Pubblico (URP) è un ufficio per facilitare la comunicazione tra i cittadini e la Casa di Cura.</p> <p>I cittadini possono scrivere all'indirizzo mail sopraindicato per:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ricevere informazioni sui servizi e sulle attività erogate dalla Casa di Cura;</li><li>• segnalare eventuali disservizi o criticità;</li><li>• effettuare encomi e/o ringraziamenti ai professionisti, reparti di degenza e/o Poliambulatorio Specialistico della Casa di Cura.</li></ul>
--	---

### **Centro Unico Prenotazione**

**Contatti:** [06-302511](tel:06-302511) – *opzione 1*

[cup.sal@provinciaromanacamilliani.it](mailto:cup.sal@provinciaromanacamilliani.it)

<b>Apertura Centro Unico di Prenotazione</b>	<p>Dal lunedì al venerdì: <b>07:30-16:45</b>. Il sabato: <b>07:30-12:45</b>.</p>
<b>Accettazione esami/visite</b>	<p>L'accettazione di esami e visite specialistiche si può effettuare presso gli sportelli del Centro Unico di Prenotazione <b>tutti i giorni</b> dalle ore <b>07:30</b> alle ore <b>16:45</b>.</p> <p>Le accettazioni per esami ematochimici (<b>prelievi</b> di sangue e/o altro) avvengono ad eccesso diretto tutti i giorni con impegnativa del medico curante o del medico specialista fino alle ore 09:45.</p>
<b>Prenotazione visite</b>	<p>Le visite e gli esami possono essere prenotati:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tramite <b>RECUP</b> al numero <b>06.9939</b> dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 19.30 ed il sabato dalle ore 07.30 alle 13.00;</li><li>• <b>Telefonicamente</b> al seguente numero telefonico della Casa di Cura "Salus Infirmorum" <b>06.302511 opzione 1 "Centro Unico Prenotazione"</b> oppure presso gli <b>sportelli del Centro Unico di Prenotazione</b> dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle 16:45, il sabato dalle ore 10:30 alle 12:45;</li><li>• Tramite mail esclusivamente per le prestazioni in regime solvente</li></ul>



all'indirizzo [prenotazioni.sal@provinciaromanacamilliani.it](mailto:prenotazioni.sal@provinciaromanacamilliani.it).

**Prenotazioni  
Fisioterapia**

Recarsi personalmente presso gli **sportelli del Centro Unico di Prenotazione** della Casa di Cura, dal lunedì al venerdì dalle ore 10:30 alle ore 16:45.

**Ritiro referti**

È possibile ritirare i propri referti:

- Collegandosi sul **sito web** [www.salusinfirorum.it](http://www.salusinfirorum.it), nella sezione specifica per ritiro referti on line degli esami ematochimici e di radiologia;
- Presentandosi presso gli **sportelli** dal lunedì al venerdì dalle ore 10:30 alle 16:45, il sabato dalle ore 10:30 alle 12:45.

**Ufficio Ricoveri**

Contatti: [06-30251206](tel:06-30251206) - [06-30251235](tel:06-30251235)

[ricoveri.sal@provinciaromanacamilliani.it](mailto:ricoveri.sal@provinciaromanacamilliani.it)

**Orario ufficio**

Dal lunedì al venerdì dalle ore **08:30** alle ore **16:00**.

**Ritiro cartelle cliniche**

È possibile ritirare le **cartelle cliniche** con due diverse modalità:

- Presso l'**Ufficio Ricoveri** della Casa di Cura "Salus Infirmorum" dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 16:00.
- Richiedendo **la spedizione** a domicilio con apposito modulo di richiesta.





### ***Ascensori e percorsi***



La struttura dispone di una segnaletica per agevolare gli utenti e i familiari nel raggiungere i reparti/servizi.

Per accedere ai reparti la Casa di Cura “*Salus Infirmorum*” dispone di 1 ascensore situato nell’area del Poliambulatorio Specialistico.

I percorsi interni sono tutti molto ampi e privi di barriere architettoniche.

### ***Parcheggio***



La struttura è dotata di parcheggio interno fruibile sia dai pazienti che dai visitatori. Dalle ore 07:00 alle ore 13:00 l’ingresso è consentito soltanto a coloro che esibiscono il contrassegno di invalidità e alle vetture autorizzate. Dalle ore 13:00 alle ore 20:00 l’accessibilità è libera previa disponibilità dei posti.

### ***Silenzio***



È indispensabile rispettare la serenità dei reparti ed in modo particolare nelle seguenti fasce orarie 13:00 - 15:30 e 20:00 - 07:00.

### ***Fumo***



In tutti gli ambienti chiusi e in prossimità della struttura è assolutamente vietato fumare ai sensi della normativa vigente. Va rammentato che fumare nei locali dove vige il divieto, per la presenza di segnalatori di fumo elettronici, può comportare l’attivazione del relativo allarme e le conseguenti procedure di allerta delle Autorità competenti.

### ***Sicurezza***



In caso di emergenza (incendio, fumo, interruzione di energia elettrica, terremoti, ecc.) si raccomanda di mantenere la calma, di rivolgersi al personale del proprio reparto e di seguirne le istruzioni. Il personale è stato addestrato per operare in caso di emergenza. Nei corridoi e negli spazi comuni sono presenti le norme antincendio da attuare in caso di necessità. È importante prenderne visione. In caso di situazione a rischio non utilizzare gli ascensori.

### ***Elargizione di denaro e/o altri doni***



Tutto il personale è a disposizione per assistere e curare l'utente nel migliore dei modi. Tali compiti rientrano nelle mansioni proprie dei diversi ruoli professionali e pertanto nessun operatore sanitario è autorizzato ad accettare denaro. Eventuali comportamenti difforni dovranno essere segnalati alla Direzione Sanitaria per eventuali provvedimenti.

### ***Sistemi di chiamata del personale***



Ogni letto delle unità operative di degenza dispone di una pulsantiera con la quale è possibile richiedere l'intervento di un nostro operatore sanitario.

### ***Oggetti personali e denaro***



La Direzione Sanitaria non si assume la responsabilità in caso di smarrimento o furto di oggetti di valore, pertanto l'utente è invitato a non tenere con sé oggetti di valore (oggetti preziosi, dispositivi elettronici e denaro). Al momento dell'ingresso in reparto verranno fornite informazioni utili a riguardo.

### ***Servizio di igiene e sanificazione***



I livelli qualitativi dei servizi igienici e di sanificazione sono costantemente monitorati al fine di garantire la sicurezza igienica a tutti i pazienti e a tutti gli utenti in generale.



### 3. Descrizione dei servizi e delle relative prestazioni

Di seguito sono riportate le unità operative presenti presso la struttura, unitamente alla loro ubicazione.

La struttura assicura l'assistenza e la cura della persona 24 ore su 24.

<b>Unità operative</b>	<b>Ubicazione</b>
<i>Ambulatorio Riabilitazione</i>	<i>Piano -1</i>
<i>Poliambulatorio Specialistico</i>	<i>Piano terra</i>
<i>Day Hospital Riabilitativo (Cod.56)</i>	<i>Piano terra</i>
<i>Riabilitazione Ospedaliera post acuzie (Cod.56)</i>	<i>Piano 1</i>
<i>Lungodegenza (Cod.60)</i>	<i>Piano 2</i>

#### 3.1. Modalità per accedere

Il ricovero nelle unità operative di post acuzie avviene tramite richiesta, su apposita modulistica, da parte del medico dell'unità di degenza ospedaliera di provenienza all'Ufficio Ricoveri.

L'Ufficio Ricoveri, previa conferma da parte dei Responsabili delle unità operative, provvede a comunicare tempestivamente la disponibilità del posto letto all'unità di degenza ospedaliera di provenienza.

All'atto del ricovero è necessario svolgere le operazioni di accettazione presso l'unità operativa assegnata.

**È necessario** presentare la seguente documentazione:

- **Documento di identità valido;**
- **Tessera Sanitaria per cittadini italiani;**
- **Tessera TEAM/STP in caso di cittadini stranieri.**

#### 3.2. Soggiorno in clinica

È indispensabile portare con sé tutti gli esami o cartelle cliniche precedenti e le indicazioni relative ai farmaci che si assumono abitualmente.

L'abbigliamento deve essere il più essenziale possibile, in particolare: camicia da notte o pigiama, calze, pantofole chiuse, tuta da ginnastica, scarpe da ginnastica, il necessario completo per il cambio biancheria intima (almeno tre cambi), un *beauty-case* personale (spazzolino, dentifricio etc. ...).

Si consiglia di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro. La Casa di Cura "*Salus Infirmorum*" non è in nessun modo responsabile di eventuali furti o smarrimenti di beni lasciati incustoditi.



### 3.3. Orario di visita

A tutti i familiari dei degenti vengono forniti i contatti per la comunicazione con personale medici e personale di assistenza.

Sono consentite le visite ai degenti tutti i giorni (dal lunedì alla domenica, festivi compresi) dalle ore 17.30 alle ore 18.30, raccomandando l'entrata di **UN SOLO** familiare a paziente.

Nel rispetto della normativa vigente, si ricorda che nei reparti è obbligatorio l'uso della mascherina chirurgica.

### 3.4. Pasti

I livelli qualitativi del servizio ristorazione sono costantemente monitorati al fine di garantire l'igiene e la qualità dei cibi somministrati ai degenti. La **colazione** viene servita alle ore 07:30, il **pranzo** alle ore 12:00 e la **cena** alle ore 18:00. Per esigenze cliniche vengono servite, su prescrizione medica, diete particolari. I pazienti vegetariani o con abitudini alimentari legate a motivi religiosi o etnici possono segnalare le loro esigenze al Coordinatore infermieristico.

### 3.5. Servizio religioso

È a disposizione del pubblico una cappella dedicata al culto cattolico: situata al piano terra vicino al Poliambulatorio Specialistico. Vengono celebrate funzioni religiose negli orari e giorni indicati nella bacheca posta all'ingresso di essa. Il cappellano è contattabile rivolgendosi al personale di reparto.

### 3.6. Permessi di uscita

I permessi di uscita dalla struttura sono autorizzati dal Direttore Sanitario, nel momento in cui si riscontrano validi motivi da parte del Medico Responsabile del reparto o da un suo delegato, previa valutazione delle condizioni cliniche del degente.

### 3.7. Dimissioni

La data di dimissione viene comunicata al paziente in tempo utile per organizzare il rientro a casa. Qualora il paziente non sia in condizioni psico-fisiche idonee per la dimissione, il personale della struttura si adopererà per attivare i collegamenti con le altre strutture territoriali.

Prima di lasciare il reparto viene consegnata la **lettera di dimissione firmata** dal Medico Responsabile del reparto, nella quale sono sinteticamente riportate tutte le informazioni relative al ricovero, eventuali successivi controlli e le indicazioni di eventuali terapie farmacologiche da effettuare a domicilio per l'invio al Medico curante.

### 3.8. Richiesta copia della cartella clinica

È possibile richiedere copia della cartella clinica a seguito di ricovero presso la struttura.

Per la compilazione del modulo di richiesta è possibile rivolgersi all'Ufficio Ricoveri dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 16:00; il pagamento verrà effettuato presso il Centro Unico di Prenotazione.

Le Spese previste a carico dell'utente sono le seguenti:



- Copia cartella clinica con ritiro presso la struttura: importo pari a 15,00€.
- Copia cartella clinica con invio tramite raccomandata: importo pari a 25,00€.

La preparazione della cartella clinica richiede 30 gg lavorativi, a partire dal giorno della richiesta.

Il ritiro presso la struttura è possibile dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 16:00 presso l'Ufficio Ricoveri.

Per informazioni sulla richiesta della copia della cartella clinica è possibile contattare i seguenti numeri 06-30251206/ 06-30251235.

### 3.9. Servizio funebre

In caso di decesso, la salma sarà collocata nella **camera mortuaria** della struttura fino all'intervento della **Società di Onoranze Funebri** individuata dai familiari del deceduto.



## 4. I servizi sanitari erogati

### 4.1. Identificazione del personale

All'interno della Casa di Cura "Salus Infirmorum", è assicurata l'identificazione dell'operatore, tramite badge identificativo, applicato su camice/divise, che indica: **NOME - INIZIALE DEL COGNOME - QUALIFICA.**

### 4.2. Modalità di erogazione dell'assistenza nei confronti degli utenti

La Casa di Cura "Salus Infirmorum" è caratterizzata da un approccio multidisciplinare rispetto alla presa in carico e alla gestione del paziente.

La programmazione delle attività assistenziali si basa essenzialmente su una valutazione iniziale del paziente da parte di un'équipe multidisciplinare.

La stesura del **Progetto di Riabilitazione Individuale (PRI)** è condivisa con il paziente.

### 4.3. L'équipe multidisciplinare

Il metodo di lavoro della struttura è quello dell'équipe multidisciplinare dove ogni figura professionale apporta il proprio contributo al fine di raggiungere gli obiettivi di cura ed assistenza prefissati, per il reale benessere degli utenti. Questo si traduce operativamente in un lavoro per progetti, in continua verifica, che consente un'efficace personalizzazione dell'assistenza.

L'équipe multidisciplinare, composta da medici, psicologi, infermieri, fisioterapisti, terapisti occupazionali, logopedisti, assistente sociale, lavora in modo integrato per conseguire il recupero funzionale del paziente, elabora progetti e programmi generali di reparto e pianifica le attività di assistenza per ogni paziente.

L'équipe si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rimodulazione degli obiettivi.



*Équipe multidisciplinare*



#### 4.4. Progetto Riabilitativo Individuale (PRI)

Il **Progetto Riabilitativo Individuale (PRI)** consiste nell'insieme di interventi proposti dall'*équipe* multidisciplinari aventi l'obiettivo di migliorare le *performances* dei pazienti e di acquisire la migliore autonomia funzionale possibile.

Il Progetto Riabilitativo Individuale:

- definisce le strategie riabilitative decise dall'*équipe* multidisciplinare coordinata dallo specialista del progetto;
- tiene conto in maniera globale dei bisogni clinici ed assistenziali del paziente, oltre che dei fattori ambientali, contestuali e personali;
- definisce gli obiettivi attesi per ridurre la disabilità del paziente e i tempi previsti;
- definisce gli obiettivi a breve, medio e lungo termine, le azioni e le condizioni necessarie per il raggiungimento degli esiti desiderati;
- costituisce il riferimento temporale per ogni intervento svolto dall'*équipe*.

Il Progetto Riabilitativo Individuale può essere modificato, adattato e nuovamente comunicato al paziente qualora si verifichi un cambiamento sostanziale degli elementi in base ai tempi di svolgimento del progetto, delle azioni e delle condizioni precedentemente definite e su cui è stato elaborato.



## 5. I settings assistenziali

La dotazione dei posti letto accreditati con il Servizio Sanitario Regionale della Casa di Cura “*Salus Infirmorum*” è la seguente:

- 35 posti letto di **Riabilitazione Ospedaliera** post acuzie (Cod.56);
- 20 posti letto di **Lungodegenza** post acuzie (Cod.60);
- 3 posti letto di **Day-Hospital Riabilitativo** (Cod.56).

Inoltre, la struttura è dotata di un **Poliambulatorio Specialistico** che propone, anche ad utenti esterni, servizi/prestazioni sia in regime istituzionale che in regime solvente.

I servizi offerti dal Poliambulatorio Specialistico sono:

<b>Servizi della struttura</b>	- <i>Laboratorio analisi generale</i> - <i>Diagnostica per immagini</i>
<b>Ambulatori Specialistici</b>	- <i>Fisiatria</i> - <i>Neurologia</i> - <i>Allergologia</i> - <i>Dermatologia</i> - <i>Reumatologia</i> - <i>Cardiologia</i> - <i>Malattie dell'apparato respiratorio</i>
<b>Ambulatorio Riabilitazione</b>	- <i>Fisioterapia</i>
<b>Altre prestazioni</b>	- Servizio Ambulatoriale di Neuropsicologia - Ambulatorio “follow up post acuzie”





## 5.1. Riabilitazione Ospedaliera post acuzie (Cod.56)

### **Finalità del servizio**

La Riabilitazione Ospedaliera è una unità di riabilitazione intensiva post-acuzie finalizzata al recupero ed alla rieducazione funzionale dei pazienti che necessitano di un percorso riabilitativo affiancato ad un *nursing* infermieristico articolato nelle 24 ore e ad una sorveglianza medica continua.

La riabilitazione consente di individuare i percorsi più appropriati con l'obiettivo di migliorare le performances dei pazienti e di acquisire la migliore autonomia funzionale possibile.

***Oltre al personale medico, infermieristico e riabilitativo, la presa in carico globale del paziente si realizza con l'équipe multidisciplinare composta da:***

- *Assistente Sociale;*
- *Psicologo;*
- *Neuropsicologo;*
- *Terapista Occupazionale;*
- *Logopedista.*



*U.O. Riabilitazione Ospedaliera (Cod.56)*

Le prestazioni riabilitative offerte sono le seguenti:

- Esercizi di recupero e riabilitazione funzionale individuale;
- Rieducazione funzionale specifica di pazienti con protesi articolari di anca, ginocchio, spalla e postumi di traumatismi ortopedici;
- Rieducazione neuromotoria per pazienti con postumi di patologie cerebrovascolari (ischemici o emorragici) o postumi neurochirurgici;
- Rieducazione neuromotoria secondo Kabat, Bobat, Perfetti;
- Rieducazione degli amputati;
- Rieducazione motoria individuale (propriocettiva-esterocettiva)
- Training deambulatorio del passo (addestramento all'utilizzo degli ausili e/o della protesi)
- Riabilitazione cognitivo- comportamentale e del linguaggio;
- Terapia fisica strumentale (elettromedicale);
- Terapia psicologica;
- Training logopedico;



- Terapia occupazionale.

### **Organizzazione & Contatti**

<b>Medico Responsabile</b>	<i>Dott.ssa Vanessa Rosati</i> <a href="mailto:v.rosati@provinciaromanacamilliani.it">v.rosati@provinciaromanacamilliani.it</a>
<b>Coordinatore Infermieristico</b>	<i>Milena Bileva Atanasova</i> <a href="mailto:m.atanasova@provinciaromanacamilliani.it">m.atanasova@provinciaromanacamilliani.it</a>
<b>Info e contatti</b>	È possibile chiamare <b>al seguente numero telefonico della Casa di Cura "Salus Infirmorum"</b> 06.302511 opzione 3 "Reparti, Ricoveri e Direzione Sanitaria"



## 5.2. Lungodegenza (Cod.60)

### **Finalità del servizio**

La Lungodegenza post-acuzie assiste, in regime di ricovero, pazienti non autosufficienti, provenienti da diverse aree assistenziali mediche o chirurgiche. Il trattamento assistenziale-riabilitativo, pianificato e gestito da un' *équipe* multidisciplinare, è rivolto a pazienti che presentino un quadro clinico instabile, persistente di limitazioni funzionali con riduzioni dell'autosufficienza, disabilità cronica non stabilizzata o in fase terminale. Gli interventi riabilitativi sono rivolti al recupero funzionale, alla prevenzione e al trattamento di processi involutivi e degenerativi.

La struttura garantisce la sorveglianza medica continuativa nelle 24 ore, il *nursing* infermieristico ed il trattamento riabilitativo. Il trattamento assistenziale-riabilitativo si esplica di norma in un periodo di 60 giorni dal ricovero nella struttura. La struttura assicura le consulenze specifiche e tutte le quelle necessarie alla tipologia dei pazienti. La degenza nel reparto consente anche di individuare i successivi percorsi ritenuti più appropriati.

***Oltre al personale medico, infermieristico e riabilitativo, la presa in carico globale del paziente si realizza con l' *équipe* multidisciplinare composta da:***

- *Assistente Sociale;*
- *Psicologo;*
- *Neuropsicologo;*
- *Terapista Occupazionale;*
- *Logopedista.*



*U.O. Lungodegenza (Cod.60)*

### **Organizzazione & Contatti**

<b>Medico Responsabile</b>	<i>Dott.ssa Maria Luisa Polito</i> <a href="mailto:m.polito@provinciaromanacamilliani.it">m.polito@provinciaromanacamilliani.it</a>
<b>Coordinatore Infermieristico</b>	<i>Elisabetta Papini (ad interim)</i> <a href="mailto:e.papini@provinciaromanacamilliani.it">e.papini@provinciaromanacamilliani.it</a>
<b>Info e contatti</b>	È possibile chiamare al seguente numero telefonico della Casa di Cura "Salus Infirmorum" 06.302511 opzione 3 "Reparti, Ricoveri e Direzione Sanitaria"



### 5.3. Day hospital Riabilitativo (Cod.56)

#### **Finalità del servizio**

Il Day Hospital riabilitativo (DH) è una unità di riabilitazione intensiva.

Il progetto si esplica in più accessi settimanali con rientro a domicilio la sera.

Le funzioni del Day Hospital sono rivolte principalmente a pazienti con patologie e disabilità che non necessitano di ricovero ospedaliero, ma che ostacolano la gestione delle attività di vita quotidiana.



U.O. Day Hospital (Cod.56)

#### **Organizzazione & Contatti**

<b>Medico Responsabile</b>	Dott.ssa Vanessa Rosati <a href="mailto:v.rosati@provinciaromanacamilliani.it">v.rosati@provinciaromanacamilliani.it</a>
<b>Coordinatore Infermieristico</b>	Milena Bileva Atanasova <a href="mailto:m.atanasova@provinciaromanacamilliani.it">m.atanasova@provinciaromanacamilliani.it</a>
<b>Info e contatti</b>	È possibile chiamare al seguente numero telefonico della Casa di Cura "Salus Infirmorum" 06.302511 opzione 3 "Reparti, Ricoveri e Direzione Sanitaria"



## 5.4. Poliambulatorio Specialistico

### Finalità del servizio

Il Poliambulatorio Specialistico offre prestazioni sia in regime istituzionale che in regime solvente. Il reparto si avvale dell'esperienza di medici altamente qualificati e specializzati nel trattamento di una vasta serie di patologie, praticando medicina basata sull'evidenza più aggiornata e guardando al paziente nel suo insieme attraverso il coinvolgimento e l'informazione sui trattamenti.

Per i servizi erogati, sono previsti prime visite, visite di controllo e *follow up* e prestazioni strumentali.

Vengono inoltre fornite prestazioni ad utenti esterni di:

**Laboratorio analisi:** accreditato con il Servizio Sanitario Regionale, offre ai propri pazienti, un ventaglio ampio e completo di esami ematochimici; il laboratorio è dotato delle più moderne e automatizzate tecnologie analitiche e di personale altamente qualificato.

**Radiologia convenzionale:** Il reparto di diagnostica è dotato di strumenti all'avanguardia indicati per effettuare diagnosi di malattie o criticità presenti nel corpo umano. L'area diagnostica offre tra le sue prestazioni: esami diagnostici ecografici, radiologia tradizionale, e mammografia ed un intero pacchetto dedicato alla prevenzione mammaria.

L'intero reparto di Radiologia è inoltre oggetto di importanti lavori di ristrutturazione, sia a livello strutturale che a livello tecnologico, grazie all'introduzione di sofisticate novità ad integrazione dei servizi già precedentemente offerti:



#### **MAMMOGRAFIA con TOMOSINTESI «Mammomat Revelation» Siemens**

- Massima risoluzione in profondità grazie alla tecnologia ad ampio angolo
- Misurazione diretta della densità mammaria
- Macchinario con funzione di compressione personalizzata per garantire il massimo comfort nell'esecuzione dell'esame

#### **MINERALOMETRIA OSSEA COMPUTERIZZATA «Stratos» DMS**

*Misurazione della densità ossea per la diagnosi ed il trattamento di osteopenia ed osteoporosi*

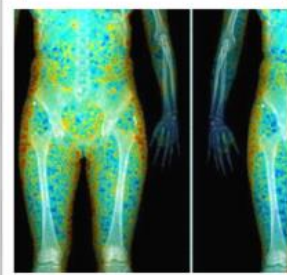
- Diagnosi sicura ed efficace
- Supporto durante e dopo l'esame
- Macchinari di ultima generazione per prestazioni in totale comfort



#### **RADIOLOGIA TRADIZIONALE «Multix Impact C» Siemens**

*Immagini e prestazioni di qualità superiore*

- Apparecchiatura dotata di funzioni pensate per la comodità del paziente:
- Seduta ergonomica con altezza regolabile
  - Sistema luminoso che permette al paziente di seguire il processo di acquisizione delle Immagini
  - Contatto con lo specialista per tutta la durata della prestazione





### **Organizzazione & Contatti**

<b>Referente clinico</b>	Dott.ssa Benedetta Piacenti <a href="mailto:b.piacenti@provinciaromanacamilliani.it">b.piacenti@provinciaromanacamilliani.it</a>
<b>Direttore Tecnico Laboratorio analisi</b>	Dott. Massimo Pellegrino <a href="mailto:laboratorioanalisi.sal@provinciaromanacamilliani.it">laboratorioanalisi.sal@provinciaromanacamilliani.it</a>
<b>Direttore Tecnico Diagnostica per immagini</b>	Dott. Antonio Sparvieri <a href="mailto:a.sparvieri@provinciaromanacamilliani.it">a.sparvieri@provinciaromanacamilliani.it</a>
<b>Responsabile Area Infermieristica</b>	Elisabetta Papini <a href="mailto:e.papini@provinciaromanacamilliani.it">e.papini@provinciaromanacamilliani.it</a>
<b>Info e contatti</b>	È possibile chiamare <b>al seguente numero telefonico della Casa di Cura "Salus Infirmorum"</b> 06.302511 opzione 3 "Reparti, Ricoveri e Direzione Sanitaria"

**Laboratorio analisi**

Chimica clinica e immunometria  
Autoimmunità  
Oncologia – Marker tumorali  
Microbiologia e batteriologia  
Test sierologici anticorpi SARS Covid-19  
“Pacchetti Prevenzione”

**Diagnostica per immagini**

Radiologia tradizionale  
Esami diagnostici ecografici  
Mammografia digitale con tomosintesi  
MOC total body  
Pacchetto “Prevenzione mammaria”

**Fisiatria e ambulatorio post-acuzie**

Prima visita  
Visita di controllo  
Visita multidimensionale  
Mesoterapia  
Infiltrazioni articolari  
Esame baropodometrico

**Malattie dell'apparato respiratorio**

Prima visita  
Visita di controllo  
Spirometria semplice  
Spirometria con test di broncodilatazione  
Test del cammino  
Emogasanalisi  
Saturimetria notturna  
Saturimetria 24 ore  
Prove allergiche per inalanti (Prick test)

**Dermatologia**

Prima visita  
Visita di controllo  
Crioterapia  
Epiluminescenza con Videodermatoscopia  
Diatermocoagulazione (DTC)

**Reumatologia**

Prima visita  
Visita di controllo  
Ecografie osteoarticolari sedi multiple

**Allergologia**

Prima visita  
Visita di controllo  
Prick test (per inalanti e per alimenti)  
Patch test

**Neurologia**

Prima visita  
Visita di controllo

**Cardiologia e diagnostica strumentale cardiologico-  
internistica**

Prima visita  
Visita di controllo  
Elettrocardiogramma semplice  
Ecocolordopplergrafia cardiaca a riposo  
Ecocolordoppler tronchi sovraortici a riposo  
Ecocolordoppler arti superiori o inferiori o distrettuale  
arteriosa  
Ecocolordoppler degli arti superiori o inferiori o distrettuale  
venosa  
Ecocolordoppler aorta addominale  
Holter pressorio e cardiaco

**Ambulatorio Riabilitativo**

Rieducazione motoria semplice  
Rieducazione motoria complessa  
Posturale individuale  
Posturale di gruppo  
Laserterapia  
Tecarterapia  
Magnetoterapia  
Training del passo  
Ultrasuoni manuali e in acqua  
Massoterapia distrettuale e globale  
Linfodrenaggio manuale

**Altre prestazioni**

Servizio Ambulatoriale di Neuropsicologia  
Servizio Ambulatoriale di supporto psicologico

Ambulatorio “follow up post acuzie”



Le visite e gli esami sia in regime istituzionale che in regime solvente possono essere prenotati secondo le modalità riportate a pagina 4.

L'accettazione dovrà essere effettuato il giorno stesso della prestazione presso il Centro Unico di Prenotazione.





## 6. Forme di tutela

### 6.1. Diritto e accesso alle informazioni

I nostri utenti hanno il diritto di ricevere informazioni sul proprio stato di salute e sul decorso della malattia da tutto il personale deputato all'assistenza.

In ogni reparto è indicato l'orario e il numero telefonico per i colloqui con il Medico Responsabile.

### 6.2. Consenso Informato

Gli utenti degenti della struttura sanitaria e i loro familiari/tutori legali, in occasione del ricovero vengono informati dei trattamenti che saranno riservati ai pazienti. Le informazioni riguardano: la diagnosi clinica, la o le necessità diagnostiche, terapeutiche e riabilitative adeguate alle condizioni di salute, le previsioni prognostiche, le necessità terapeutiche mediche e riabilitative, i vantaggi e i rischi che tali prestazioni possono determinare, nonché i rischi che potrebbero presentarsi in assenza dei provvedimenti di cui sopra.

### 6.3. Diritti dei cittadini

I principi su cui si basa la presente Carta dei Servizi includono in via prioritaria l'impegno nel rispetto dei diritti dei pazienti.

Come da carta europea dei diritti del Paziente la Carta dei Servizio della Struttura adotta i seguenti principi:

**Eguaglianza:** la Casa di Cura "Salus Infirmorum" si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi erogati a tutti i cittadini senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche e struttura della personalità.

**Imparzialità:** la Casa di Cura "Salus Infirmorum" si impegna ad assicurare a tutti i cittadini un comportamento equanime ed imparziale sia per quanto riguarda i servizi offerti e sia per quanto riguarda il personale che opera nella struttura.

**Continuità:** la Casa di Cura "Salus Infirmorum" si impegna ad assicurare la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi, delle terapie e dell'assistenza all'interno del progetto riabilitativo, secondo le indicazioni nel rispetto dei criteri di accesso e di appropriatezza delle cure. Qualora si verificassero irregolarità o discontinuità nel servizio, la Struttura si impegna a far subire il minor disagio ai pazienti.

**Efficienza ed efficacia:** la Casa di Cura "Salus Infirmorum" persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi mantenendo al centro la figura del paziente e le sue necessità e seguendo le Linee Guida Nazionali ed internazionali di riferimento.

**Diritto di scelta:** ogni cittadino ha diritto di scegliere, nell'ambito di servizi analoghi, la struttura alla quale rivolgersi. Nel contempo il personale sanitario e assistenziale fornisce al paziente informazioni, in modo: completo, chiaro e comprensibile, sullo stato di salute, sui possibili percorsi assistenziali e sulla loro efficacia.

**Partecipazione:** la Casa di Cura "Salus Infirmorum" garantisce ai cittadini la possibilità a collaborare



con osservazioni e suggerimenti alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla struttura e, privilegiando l'informazione e la scelta più appropriata delle cure e delle modalità terapeutiche, garantisce che i principi enunciati nella presente Carta dei Servizi siano condivisi e riesaminati attraverso i suggerimenti che giungono dai vari soggetti interessati (Utenti, Pazienti, Associazioni, Enti Locali, ecc.).

#### 6.4. Diritti dei Malati

**Diritto a misure preventive:** ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire e curare 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 a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

**Diritto all'informazione:** ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

**Diritto al consenso:** ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo 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 alle sperimentazioni.

**Diritto alla libera scelta:** ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

**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 diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medicochirurgici in generale.

**Diritto al rispetto e al pudore:** ogni individuo deve essere chiamato con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e concetto di pudore.

**Diritto al rispetto del tempo dei pazienti:** ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a 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 *standard* ben precisi.

**Diritto alla sicurezza:** ogni individuo ha il diritto di non subire "danni" derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici ed ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati *standard* di sicurezza.

**Diritto all'innovazione:** ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli *standard* internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o 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 il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

**Diritto al reclamo:** ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta strutturata.

**Diritto al risarcimento:** ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

## 6.5. Principi fondamentali e doveri dei Cittadini

Il paziente Ospite, quando accede presso la Casa di Cura “*Salus Infirmorum*”, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti, a mostrare volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione Sanitaria. L’accesso presso la Casa di Cura “*Salus Infirmorum*” esprime da parte dell’Utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l’impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

Pertanto:

- è fatto divieto agli Utenti e ai loro familiari di interferire con il personale sanitario per quanto concerne le modalità di assistenza;
- gli utenti non possono praticare altre terapie oltre quelle prescritte dai medici della struttura che li hanno in cura e riportate in cartella; terapie effettuate a domicilio prima del ricovero vanno comunicate al Medico Responsabile del reparto al momento del ricovero per l’eventuale prosecuzione durante la degenza;
- i medicinali personali non autorizzati dal medico di settore vengono ritirati immediatamente dal Coordinatore Infermieristico per essere restituiti alla dimissione.

È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e a prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.

Il cittadino utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all’interno della struttura sanitaria, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

Chiunque si trovi all’interno della Casa di Cura “*Salus Infirmorum*” 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.

In situazione di particolare necessità, le visite ai degenti al di fuori dell’orario prestabilito, dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Direttore Sanitario o dal Medico Responsabile del reparto. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del settore ed avere un atteggiamento consono all’ambiente della struttura sanitaria, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.

Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio o pericolo agli altri degenti.

- è doveroso rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti;
- è fatto divieto di fumo in tutti gli ambienti;



- è vietato l'uso di qualsiasi apparecchiatura elettrica o elettrodomestico. È assolutamente vietato l'uso di apparecchiature a fiamma libera.

L'Ospite 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.

## 6.6. Disposizioni generali

La struttura rispetta i diritti previsti dalla Carta Europea dei diritti del malato (Bruxelles, 15 novembre 2002) che sono stati ulteriormente esplicitati per la struttura Casa di Cura "Salus Infirmorum".

Si rammenta di:

- favorire l'utilizzo degli ambienti sociali comuni ai parenti ed amici in visita;
- non offrire mance o regali al personale. Si può manifestare la propria riconoscenza con comprensione e gentilezza per la sensibilità e l'impegno con cui esso compie il proprio lavoro.

## 6.7. Attenzione ai bisogni dei pazienti

Il paziente ha il diritto di:

- usufruire dell'assistenza e cure nel rispetto della propria persona e proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- scegliere la ditta sanitaria autorizzata per la fornitura di protesi o ausili ortopedici prescritti dagli specialisti della struttura;
- richiedere il pasto nel rispetto del proprio credo religioso e della propria cultura;
- ricevere tutte le attenzioni dovute alle persone fragili;
- ricevere informazioni sul proprio stato di salute, indagini e terapie a cui verrà sottoposto con il proprio consenso nel rispetto della riservatezza e segretezza di dette informazioni;
- mantenere i rapporti sociali con l'esterno e a far partecipare i propri familiari all'organizzazione della propria vita all'interno della struttura.



## **7. Impegni per la qualità, standard e indicatori collegati, strumenti di verifica**

### **7.1. Impegni per la qualità**

La politica per la qualità della Casa di Cura *“Salus Infirmorum”* trova il proprio fondamento nell’approccio di presa in carico globale della persona, basato sullo spirito di servizio, sull’attenzione ai suoi bisogni, sulla capacità di gestire le fragilità, le debolezze e le sofferenze.

Obiettivo della Direzione della Provincia Romana è quello di stabilire e attuare azioni che permettono di:

- analizzare e valutare la capacità della Struttura nel rispondere all’erogazione dei servizi stabiliti;
- formulare risposte coerenti alle esigenze raccolte nel rispetto dei propri valori e della disponibilità di risorse;
- monitorare e misurare l’efficacia e l’efficienza delle iniziative intraprese con opportuni indicatori qualitativi e quantitativi;
- confrontarsi continuamente con le altre Strutture della Provincia Romana per condividere le *“best practices”*.

### **7.2. Perseguire il miglioramento continuo e tendere verso l’eccellenza**

La Direzione della Provincia Romana, per le proprie strutture socio-sanitarie si impegna a rispettare la normativa vigente applicabile e al mantenimento dei requisiti di accreditamento istituzionale quale organizzazione operante nell’ambito del Servizio Sanitario Regionale del Lazio.

Per tale motivo la Provincia Romana ha attivato un percorso formativo finalizzato a trasferire al personale la logica di un approccio per processi *“risk based”* il cui obiettivo è quello di far comprendere come la corretta percezione dell’esposizione ai rischi dei processi sanitari e tecnico-amministrativi favorisca una maggiore consapevolezza e quindi responsabilizzazione sulle modalità operative seguite nell’esecuzione delle proprie attività.

Ogni operatore della struttura deve costantemente tendere a migliorare il modo di operare proprio e dei colleghi a beneficio della salute degli utenti e dell’organizzazione stessa. L’eccellenza si raggiunge solo con un impegno costante verso la massima efficienza, efficacia e qualità delle prestazioni erogate.

### **7.3. Richiedere l’integrità di comportamento da parte di tutti gli operatori**

L’azione di chi è impegnato nelle attività svolte dalla struttura socio-sanitarie, anche nella veste di prestatore d’opera occasionale e fornitore, deve essere improntata al rispetto delle regole del Modello Organizzativo ex. D.lgs. 231 e del Codice Etico di Comportamento e all’approvazione nella pratica quotidiana dei valori che distinguono l’organizzazione.



#### 7.4. Standard

La Casa di Cura “*Salus Infirmorum*” adotta uno *Standard* di qualità del servizio.

Inoltre:

- rende pubblici tali *standard* e gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone gli utenti;
- si impegna a verificare periodicamente l'adozione e il rispetto degli *standard* e riconosce all'utente lo stesso diritto di verifica;
- verifica il grado di soddisfazione dell'ospite;
- assicura all'utente stesso la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli *standard* dichiarati o che sono stati lesi i principi informativi della carta dei servizi e i diritti stessi dell'ospite.

In questo modo l'utente può interagire concretamente con la struttura per il soddisfacimento dei bisogni di salute.

#### 7.5. Strumenti di verifica

La Casa di Cura “*Salus Infirmorum*” realizza periodicamente un'indagine sul grado di soddisfazione degli utenti attraverso l'analisi dei questionari anonimi di valutazione. A tutti gli ospiti/familiari della Casa di Cura “*Salus Infirmorum*” viene richiesta la compilazione di un questionario anonimo di valutazione allo scopo di acquisire il grado di soddisfazione dell'utente. Le informazioni assunte attraverso questa procedura consentono di elaborare delle statistiche grazie alle quali è possibile ottimizzare e migliorare la funzionalità e la qualità dei servizi offerti. A tale scopo, i risultati che emergono da tali *feedback* anonimi, sono discussi con i Medici Responsabili dei reparti e con la Direzione Sanitaria.

È garantita la convocazione almeno una volta l'anno di un gruppo di lavoro con la finalità di riesaminare la presente Carta dei Servizi.

#### 7.6. Reclami

L'utente ha il diritto di:

- avere la possibilità di segnalare i disservizi sia per iscritto che verbalmente;
- reclamare la tutela dei propri diritti;
- denunciare irregolarità e comportamenti non adeguati alle Direzioni e riceverne sollecita risposta.

La struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.



<b>Punti di contatto con l'utenza</b>	CUP: scrivere all'indirizzo <a href="mailto:cup.sal@provinciaromanacamilliani.it">cup.sal@provinciaromanacamilliani.it</a> oppure recarsi di persona dal lunedì al venerdì 07:30-16:45 ed il sabato: 07:30-12:45. URP: scrivere all'indirizzo <a href="mailto:urp.sal@provinciaromanacamilliani.it">urp.sal@provinciaromanacamilliani.it</a>
<b>Funzioni</b>	L'ufficio riceve le osservazioni o i reclami da parte degli ospiti, provvedendo, ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995, all'eventuale istruttoria.
<b>Modalità del reclamo</b>	Le osservazioni e i reclami devono essere presentati all'ufficio competente esclusivamente in forma scritta o tramite mail al seguente indirizzo: <a href="mailto:urp.sal@provinciaromanacamilliani.it">urp.sal@provinciaromanacamilliani.it</a>
<b>Riscontro ai reclami</b>	Il Direttore Sanitario risponde per iscritto entro 5 giorni lavorativi a ogni singola istanza adottando gli opportuni provvedimenti. Qualora nei 5 giorni il Direttore Sanitario non sia addivenuto alle proprie conclusioni per la risoluzione del reclamo, lo stesso comunica lo stato dell'istruttoria e informa sui tempi per la relative conclusioni.

## 7.7. Privacy e tutela della riservatezza

La Casa di Cura "Salus Infirmorum" garantisce il diritto al rispetto della dignità personale dei pazienti cittadini ed utenti.

Garantisce la riservatezza in materia di *privacy* e trattamento dei dati, come da Regolamento Europeo GDPR 679/2016 sulla *privacy*.

Il Regolamento Europeo GDPR 679/2016, ha dettato norme ben precise sull'utilizzo dei dati personali. A tal proposito, all'atto del ricovero, il cittadino utente firma un modulo che autorizza la Struttura Socio Sanitaria al trattamento dei dati personali esclusivamente ai fini istituzionali nel totale rispetto di quanto stabilito dalla Legge e che prevede la possibilità di non far comunicare ad altre presone, da parte degli operatori, la presenza del cittadino utente ricoverato nella Struttura. I dati personali dei cittadini utenti, quindi, non potranno avere altro utilizzo al di fuori di quanto sopra riportato. Nel contempo, gli Ospiti (Le loro famiglie, i loro Tutori, Curatori, Amministratori) si impegnano a rispettare le normative riguardanti la *privacy* che li riguarda in prima persona, come il divieto di utilizzare il cellulare all'interno della struttura, non fare fotografie ne riprese audio/video all'interno della Casa di Cura "Salus Infirmorum".

## 7.8. Impegni per il miglioramento

La Casa di Cura "Salus Infirmorum" il 17 ottobre 2022 ha concluso l'iter di definizione e implementazione del sistema di gestione per la qualità dei servizi offerti con la **Certificazione ISO** in accordo alla norma **UNI EN ISO 9001:2005** - sui sistemi di gestione della qualità.

L'obiettivo di conseguire la Certificazione, oltre che rappresentare il risultato finale di un percorso, simboleggia ed esprime l'intenzione dell'Ente di perseguire obiettivi e finalità tesi al miglioramento continuo delle *performance* e dei servizi offerti, a verificarne la conformità alla normativa di riferimento di settore e non ultimo ad ottenerne la certificazione.

