

*“In genere, i nove decimi della nostra felicità
Si basano esclusivamente sulla salute.
Con questa ogni cosa diventa fonte di godimento.”
Arthur Schopenhauer*

Carta dei Servizi
Ottobre 2024

*La redazione della Carta dei Servizi è a cura della Direzione
Sanitaria e dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico*

Presidente

Dr. Potito F. P. SALATTO

Direttore Sanitario

Dr. Aniello STABILE

Direttore Amministrativo

Dr. Matteo GIAMBAVICCHIO

Via Pietro Nenni, 1
71012 Rodi Garganico (FG)
Tel. 0884.966012 - 0884.965941
www.madonnadellalibera.it
pec: irissparodigarganico@pec.it
mail: irisrodigarganico@gmail.com
Partita IVA 01703330710
C.F. 01703330710

INDICE

LETTERA DI BENVENUTO DEL PRESIDENTE	6
LA CARTA DEI SERVIZI	7
SEZIONE PRIMA	8
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI	8
1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO MEDICO DI RIABILITAZIONE	8
1.1 CHI SIAMO	8
1.2 GARANZIE DI QUALITA'	9
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	9
3. INFORMAZIONI GENERALI	11
3.1 COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA	11
3.2 COMFORT – TIPO DI STANZE E SERVIZI IGENICI	12
3.3 COME RICONOSCERE IL PERSONALE	13
3.4 SEGNALETICA	14
3.5 TELEFONARE	14
3.6 ACCETTAZIONE	14
RECAPITI TELEFONICI	14
4. SERVIZI ACCESSORI	15
4.1 PUNTI DI RISTORO	15
4.2 SPORTELLI BANCARI / POSTE ITALIANE	16
4.3. GIORNALI E RIVISTE	16
4.4. PARCHEGGI	16
4.5. PARRUCCHIERE	16
4.6. PALESTRA	17
4.7. SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA	17
4.8. SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE	17
5. RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA	18
5.1 LA CARTELLA CLINICA	18
5.2 CERTIFICAZIONE (RICOVERO E DIMISSIONE)	19
6. INFORMAZIONE SANITARIA AL PAZIENTE	20
6.1 VISITA MEDICA	20
6.2 MATERIALE INFORMATIVO	20
6.3 CONSENSO INFORMATO	21
6.4 I NOSTRI PROFESSIONISTI AL TUO SERVIZIO	22
6.5 RISERVATEZZA E PRIVACY	22

SEZIONE SECONDA INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI FORNITI	23
TIPOLOGIA DELLE PRESENTAZIONI FORNITE	23
1. RICOVERO ORDINARIO	23
1.1 ORGANICO MEDICO	24
1.2 OMODALITA' DI ACCESSO E MODALITA' DI PRENOTAZIONE DEL RICOVERO	25
1.3 DOCUMENTI NECESSARI PER LA VISITA DI ACCETTAZIONE	25
1.4 LA VISITA DI ACCETTAZIONE E IL PIANO TERAPEUTICO	26
1.5 COSA PORTARE	27
1.6 ACCOGLIENZA	27
1.7 ATTIVITA' TERAPEUTICHE	27
1.8 PRESENZE CONTINUATIVE AL LETTO DEL PAZIENTE AUTOSUFFICIENTE	28
1.9 BAMBINI RICOVERATI	28
1.10 ORARI DI VISITA	28
1.11 RISTORAZIONE	29
1.12 DIMISSIONI	30
RECAPITI TELEFONICI	31
2. RICOVERO PRIORITARIO	31
3. ASSISTENZA DOMICILIARE	31
3.1 COME RICHIEDERLA	32
3.2 LISTA D'ATTESA	33
4. ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE A PAGAMENTO	33
4.1 ANGIOLOGIA	34
4.2 CARDIOLOGIA	34
4.3 ECOGRAFIA	35
4.4. MEDICINA INTERNA	35
4.5. NEUROLOGIA	36
4.6. FISIATRIA E FISIOTERAPIA	36
4.7. ORTOPEDIA	38
4.8. MODALITA' DI ACCESSO	39
4.9. DOCUMENTI NECESSARI	39
4.10. COSTO DELLA PRESTAZIONE	40
4.11. COME RITIRARE I RISULTATI	40

1.	STANDARD DI QUALITA' E IMPEGNI	41
1.1	TEMPI DI ATTESA	41
1.2	COMPRESIBILITA' E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI	43
1.3	SEMPLICITA' DELLE PROCEDURE	44
1.4	ORIENTAMENTO E ACCOGLIENZA	44
1.5	COMFORT E PULIZIA	45
1.6	PERSOMALIZZAZIOMNE E UMANIZZAZIONE	47
2.	PROGRAMMI	47
3.	STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI	48
3.1	INDAGINI DI SODDISFAZIONE	49
3.2	RISCONTRI E VERIFICHE DELLE AZIONI PREVISTE	49
	SEZIONE QUARTA	50
1.	MECCANISMO DI TUTELA E DI VERIFICA	50
1.1	I DIRITTI	50
1.2	I DOVERI	52
2.	UFFICIO DI RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)	56
2.1	RECLAMI	56
2.2	VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO	58
	SCHEDA PER I SUGGERIMENTI E/O RECLAMI	

LETTERA DI BENVENUTO DEL PRESIDENTE

Gentile Signora, Caro Signore,

Le auguro, prima di tutto, di risolvere presto e nel migliore dei modi i problemi che hanno determinato il Suo ricovero. La pubblicazione che ha fra le mani, evidenzia gli



impegni assunti dal *Centro Medico di Riabilitazione* e La informa sui servizi offerti. Mi auguro che possa aiutarLa a rendere più semplice la Sua permanenza.

Le chiedo, inoltre, di aiutarci a capire in quale misura questa Carta risponde alle Sue necessità di chiarezza e trasparenza e di fornirci suggerimenti che possano essere utilizzati per il miglioramento dei servizi offerti. Le assicuro fin d'ora che saranno tenuti nella massima considerazione.

Dr. Potito F. P. SALATTO

Presidente IRIS SpA

Centro Medico di Riabilitazione Madonna della Libera

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento di dialogo attraverso il quale la Struttura presenta se stessa ai Cittadini, illustrando loro in maniera dettagliata e trasparente la sua organizzazione, i servizi offerti e il sistema di verifica del livello di qualità assistenziale tramite la definizione di livelli standard e la descrizione delle procedure poste in atto per raggiungere tali standard.

La Carta dei Servizi, quindi, rappresenta un importante elemento di coinvolgimento attivo e dinamico di tutti i soggetti interessati al servizio e un forte impegno di garanzia circa il mantenimento di un livello di qualità delle prestazioni che, pur rimanendo al di sopra di standard minimi, tenda al miglioramento continuo della qualità assistenziale.

Il documento segue le linee guida N.2/95 del Ministero della Sanità "Attuazione della Carta dei Servizi del SSN", che ha delineato le quattro sezioni in base alle quali è stata impostata la elaborazione della presente Carta dei Servizi:

Presentazione dell'Azienda Sanitaria e Principi Fondamentali;
Informazioni sulle Strutture e Servizi forniti;
Standard di Qualità, Impegni e Programmi;
Meccanismi di Tutela e Verifica.

La presente Carta dei Servizi è la nona edizione e le informazioni contenute, soggette a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, sono aggiornate a Ottobre 2024;

I contenuti del documento sono interamente disponibili sul sito della Struttura: www.madonnadellalibera.it

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO MEDICO DI RIABILITAZIONE

1.1 CHI SIAMO

Il *Centro Medico di Riabilitazione Madonna della Libera* nasce nel 1989, come struttura destinata ad offrire un valido supporto assistenziale anche agli abitanti del Parco Nazionale del Gargano.

Dal 2004 il Centro si è trasferito in un nuovo edificio che offre al Paziente i massimi livelli di comfort e funzionalità. Inoltre, sono state rinnovate le apparecchiature e l'organizzazione per garantire le migliori cure possibili, l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e strumenti diagnostici e terapeutici d'avanguardia.

Il *Centro Medico di Riabilitazione Madonna della Libera* ha come missione la salvaguardia della salute, bene fondamentale della Persona. Si è scelto, infatti, di rispondere ai bisogni sanitari dei Pazienti in una struttura a misura d'uomo, in cui la Persona sia al centro di ogni attività.

Il *Centro Medico di Riabilitazione Madonna della Libera* aderisce all'AIOP (Associazione Italiana Ospedalità Privata), la più importante Associazione delle Case di Cura esistente in Italia.

1.2 GARANZIE DI QUALITÀ

Il *Centro Medico di Riabilitazione Madonna della Libera* : autorizzato all'esercizio ed accreditato dalla Regione Puglia¹. Ciò significa che:

il Paziente non deve pagare nulla per il ricovero;

Il Centro Medico di Riabilitazione può erogare prestazioni per conto del Servizio Sanitario Nazionale perché rispetta i criteri previsti da leggi e regolamenti come un ospedale pubblico.

Il rispetto della normativa per l'eliminazione delle barriere architettoniche, la prevenzione dei rischi ambientali, il controllo igienico e la particolare cura del rapporto umano nei riguardi degli Ospiti e dei loro familiari hanno permesso di raggiungere elevati standard di qualità in tutte le attività del Centro.

La struttura, inoltre, è in possesso di un Certificato di Qualità aziendale². Ciò significa che la qualità, la competenza e l'organizzazione del *Centro Medico di Riabilitazione Madonna della Libera* sono garantite anche da un Organismo di Certificazione indipendente.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Questi principi rappresentano una guida per le scelte strategiche ed operative, le attività degli operatori e le relazioni con i Cittadini.

1 Autorizzata all'esercizio ed accreditata dalla Regione Puglia, giusta Determina Dirigenziale n. 428 del 05 novembre 2010.

2 In conformità con le norme UNI EN ISO 9001:2008, rilasciato dall'Ente di certificazione IMQ-CSQ (accreditato SINCERT) in data 11. 01.2010.

Eguaglianza

I Cittadini Utenti hanno diritto allo stesso trattamento, senza alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Ci impegniamo ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei Pazienti portatori di handicap.

Imparzialità

I nostri comportamenti nei confronti dei Pazienti si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità a prescindere da qualsiasi motivazione personale che possa interferire con il trattamento dei Pazienti.

Continuità

Le prestazioni sanitarie devono essere fornite in maniera continua, regolare e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio ci impegniamo ad adottare misure volte ad arrecare ai Pazienti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

Il Cittadino ha diritto di scegliere la struttura in cui desidera essere curato.

Questa Carta dei Servizi ha proprio l'obiettivo di rendere questa scelta il più possibile consapevole.

Partecipazione

La partecipazione del Cittadino è sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei nostri confronti.

-l'Utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Efficienza ed efficacia

Adottiamo ogni misura utile per incrementare l'efficienza e l'efficacia dell'erogazione del servizio, perseguendo il costante miglioramento della qualità e dell'economicità delle prestazioni.



3. INFORMAZIONI GENERALI

3.1 COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

Il *Centro Medico di Riabilitazione* è situato nel centro della città di Rodi Garganico (FG), in Via Pietro Nenni, 1 ed è facilmente raggiungibile, sia con mezzi pubblici che privati.

TRENO

Arrivo alla stazione ferroviaria di Foggia o San Severo. Si prosegue con le Ferrovie del Gargano.

AUTOBUS

Autolinee Ferrovie del Gargano: collega Rodi Garganico con Foggia e con gran parte dei comuni della Provincia.

Per conoscere fermate ed orari, telefonare ai numeri 0884.561020 e 0881.725188 dal lunedì al sabato.

AUTOMOBILE

A14 da Milano a Bari con uscita al casello di Poggio Imperiale. Si prosegue con la strada a scorrimento veloce per Rodi Garganico.

3.2 COMFORT - TIPO DI STANZE E SERVIZI IGIENICI

La maggior parte delle camere è a 2 o 3 posti letto, le rimanenti sono singole. Tutte le stanze sono dotate di bagno privato (con doccia o vasca), aria condizionata, impianto di filodiffusione, pulsante di chiamata, comodino polifunzionale, armadio guardaroba e televisione. Le sale di soggiorno-pranzo, una per ciascun piano di degenza hanno televisione e impianto di climatizzazione.

3.3 COME RICONOSCERE IL PERSONALE

All'interno del *Centro Medico di Riabilitazione* diverse figure professionali si occupano della salute e del comfort dei ricoverati.

Ciascun operatore è tenuto ad esporre il proprio cartellino identificativo, con nome e qualifica, per garantire la massima trasparenza.

Anche la divisa può aiutare a riconoscere le diverse qualifiche professionali:

I Medici solitamente indossano il camice bianco o la divisa verde;

Il Coordinatore Infermieristico (Caposala) indossa la divisa bianca con profilo rosso;

Gli Infermieri indossano la divisa di colore blu navy;

I Logopedisti (Psicologo) indossano la divisa color vinaccia;

Il Tecnico di Radiologia indossa il camice bianco;

La Dietista indossa la divisa verde;

Gli operatori socio sanitari indossano la divisa turchese;

L'Assistente Sociale indossa un camice bianco;

La segnaletica interna è semplice e comprensibile e ha l'obiettivo di guidare il suo lettore nei percorsi aiutandolo ad individuare zone, accessi e uscite.

3.4 SEGNALETICA

La segnaletica interna è semplice e comprensibile e ha l'obiettivo di guidare il suo lettore nei percorsi aiutandolo ad individuare zone, accessi e uscite.

3.5 TELEFONARE

Per contattare un Paziente ricoverato basta telefonare al numero 0884.966012 e indicare il numero della stanza. I Pazienti possono ricevere telefonate dalle 12.00 alle 13,30 e dalle 18.00 alle 20.00.

Il Personale del Centro non può fornire informazioni telefoniche sullo stato di salute dei Pazienti.

- 'uso dei telefoni cellulari è consentito solo nelle aree di attesa, atri e corridoi poiché essi possono creare interferenze alle apparecchiature biomediche.

3.6 ACCETTAZIONE

Il Centro Medico di Riabilitazione ha un punto informativo (Accettazione), situato nell'ingresso principale, presso il quale è possibile ricevere un primo orientamento sulle degenze e sui servizi presenti nel Centro.

- 'accettazione è aperta dal lunedì al sabato, dalle ore 8.00 alle 20.00.

RECAPITI TELEFONICI

CENTRALINO 0884.966012 - 965941

Presidenza 0884.966012 - 965941

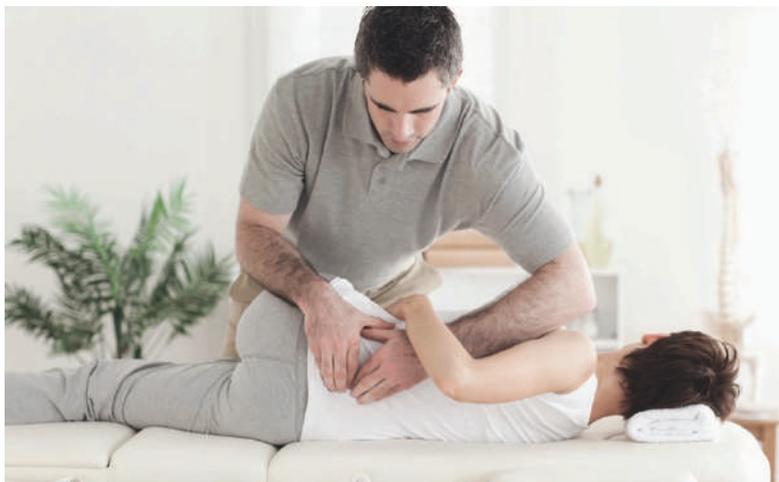
Direzione Sanitaria 0884.966012 - 965941

Direzione Amministrativa 0884.966012 - 965941

Ufficio rilascio Cartelle Cliniche 0884.966012 - 965941

Ufficio Relazioni con il Pubblico 0884.966012 - 965941

Ufficio Accettazione 0884.966012 - 965941



4. SERVIZI ACCESSORI

4.1 PUNTI DI RISTORO

All'interno della struttura sono a disposizione degli Utenti distributori automatici di alimenti e bevande.

Per altre esigenze è possibile rivolgersi ai seguenti esercizi:

Pizzeria "Borgo Antico"
Piazza Padre Pio, 13
Telefono: 0884. 966220

Bar "Lombardi"
Via Pietro Nenni 14
Telefono 329.6248947

Supermercato "DOC"
Via Pietro Nenni 37
Telefono 0884.965163

4.2 SPORTELLI BANCARI / POSTE ITALIANE

Lo sportello bancario più vicino, provvisto di bancomat, è quello della Banca Intesa Sanpaolo S.p.A., in Piazza Padre Pio 3 (la distanza è di 350 m).

Lo sportello postale più vicino è quello sito in Piazzale Donato Triggiani (la distanza è di 100 m).

4.3 GIORNALI E RIVISTE

Nei pressi della struttura sono presenti Edicola e Tabaccherie.

Inoltre, il Personale del Centro è disponibile per l'acquisto di giornali, riviste o accessori per la cura della persona, per conto degli Ospiti.

4.4 PARCHEGGI

Nei pressi della struttura sono presenti dei posti auto gratuiti non custoditi.

4.5 PARRUCCHIERE

Il martedì e il venerdì è disponibile il servizio parrucchiere per uomo e per donna.

4.6. PALESTRA

Il *Centro Medico di Riabilitazione Madonna della Libera* offre ai Pazienti un'ampia palestra attrezzata per lo svolgimento delle attività riabilitative.

4.7 SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Il servizio religioso nel *Centro Medico* è garantito da un Sacerdote del Santuario “Madonna della Libera” di Rodi Garganico che celebra la Santa Messa all'interno del Centro e, su richiesta, garantisce l'assistenza spirituale ai singoli Pazienti.

I ricoverati di religioni diverse possono richiedere l'assistenza religiosa, fornendo al caposala le indicazioni necessarie per contattare altri ministri di culto.

4.8 SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE

L'Assistente Sociale, oltre a risolvere eventuali problemi pratici o burocratici (sottoscrizioni deleghe, pratiche presso gli enti, pratiche per ottenimento ausili, ecc.) determinati dall'allontanamento dalla sede abituale, si preoccupa delle dinamiche affettive e relazionali dell'Ospite.

Per impegnare il tempo libero dalle attività terapeutiche e per stimolare interessi comuni, predispone iniziative di gruppo, generalmente all'interno della struttura (feste, celebrazioni, attività di bricolage, giochi di società, tornei).

5. RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA

5.1 LA CARTELLA CLINICA

La Cartella Clinica contiene tutte le informazioni sanitarie relative ad un ricovero (motivi del ricovero, esami clinici effettuati

e risultati degli stessi, diagnosi e prestazioni sanitarie rese all'assistito).

F' possibile **richiedere la copia della Cartella Clinica** compilando l'apposito modulo che si può ritirare presso l'Ufficio Accettazione della struttura o stampandolo direttamente sul sito web.

Il modulo di richiesta della copia della Cartella Clinica può essere consegnato, allegando copia di un documento di riconoscimento all'Ufficio Accettazione del *Centro Medico di Riabilitazione* e-mail al seguente indirizzo: irisrodigarganico@gmail.com;

La copia della Cartella Clinica **può essere recapitata** alla persona interessata secondo le seguenti modalità:

- Ritiro presso l'Ufficio Accettazione del Centro;
- Invio al domicilio del richiedente;
- Invio a mezzo e-mail.

Il **costo della copia Cartella Clinica** è così regolamentato:

- **Copia Urgente** (con la consegna entro 7 giorni, con la documentazione clinica disponibile) 15,00 € (più eventuali spese di spedizione con raccomandata con ricevuta di ritorno pari a € 6,00);
- **Copia Ordinaria** (con la consegna entro 30 giorni) 10,00 € (più eventuali spese di spedizione con raccomandata con ricevuta di ritorno pari a € 6,00).

Il richiedente **può provvedere ad effettuare il pagamento** tramite Bonifico Bancario alla:

Banca Intesa Sanpaolo, Filiale di Rodi Garganico

IBAN: IT88Z0306978561112576009447

CODICE BIC: BCITITMM

specificando nella causale del bonifico **"richiesta di copia della Cartella Clinica e il nome del richiedente"**. La copia dell'avvenuto

pagamento deve essere allegata al modulo di richiesta della Cartella Clinica.

Il richiedente può anche provvedere al pagamento direttamente all'Ufficio Accettazione, al momento della richiesta della stessa (in contanti, tramite bancomat o la carta di credito).

Il tempo medio di attesa per la consegna della copia della Cartella Clinica è di massimo 30 giorni.

Per la **consegna della copia della cartella clinica a persona diversa dall'interessato** occorre che questa esibisca una delega firmata dal titolare della Cartella e fotocopia di un documento d'identità del delegante e del delegato. La richiesta può essere presentata anche da un erede o da un legale rappresentante.

5.2 CERTIFICATI (RICOVERO E DIMISSIONE)

I certificati di ricovero o di dimissione sono rilasciati all'interessato o suo delegato dall'Ufficio Accettazione.

6. INFORMAZIONE SANITARIA AL PAZIENTE

Il Personale Sanitario è tenuto a fornire al Paziente informazioni sulla natura della sua malattia (diagnosi), sulle prospettive terapeutiche, sui tempi e modi di guarigione o di evoluzione della stessa, quando la guarigione non è possibile, sui benefici attesi e sull'eventuale rischio legato al trattamento proposto o alla sua mancata accettazione.

-l'informazione ai congiunti è ammessa solo se l'interessato lo consente; in tali casi è opportuno che le

informazioni sulla salute del ricoverato vengano raccolte da un solo parente o dalla persona designata.

Il Direttore Sanitario, Dott. Aniello Stabile, riceve i familiari, previo appuntamento.

6.1 VISITA MEDICA

Le visite Mediche hanno generalmente cadenza quotidiana o a giorni alterni.

- l'assistenza Medica ed Infermieristica è continua per l'arco delle 24 ore.

In ogni momento del giorno e della notte il Personale Medico, Infermieristico, Ausiliario ed un Caposala sono disponibili per assicurare tutta l'assistenza e le cure necessarie.

6.2 MATERIALE INFORMATIVO

Il *Centro Medico di Riabilitazione* provvede alla realizzazione di opuscoli e locandine al fine di informare i Pazienti sull'erogazione di nuovi servizi e su come accedere a quelli esistenti.

6.3 CONSENSO INFORMATO

CHE COS'E'

Prima di ogni trattamento sanitario (un esame diagnostico, una terapia, una trasfusione, un'operazione chirurgica) il Paziente deve dare il proprio consenso: deve dire se accetta di eseguire la prestazione proposta. Per poter decidere in modo consapevole, il Medico deve dare al Paziente

tutte le informazioni utili a comprenderne procedure, rischi e conseguenze, ad esempio:

- Quanto è grave la mia malattia?
- Cosa devo fare per curarmi?
- Che possibilità di guarigione ho?
- Che rischi corro?
- Ho alternative alla cura che mi proponete?
- Cosa può succedere se rifiuto la cura, l'accertamento o l'operazione?

A COSA SERVE

Il consenso informato è il momento più importante in cui il Paziente, precedentemente e accuratamente informato, partecipa alle decisioni sulla propria salute.

O quindi espressione dell'autonomia della Persona e della libertà individuale.

QUANDO DEVE ESSERE IN FORMA SCRITTA

Il consenso informato è generalmente espresso in forma scritta ed è obbligatorio nei casi previsti dalla Legge (trasfusioni del sangue, sperimentazioni cliniche, esami per la diagnosi dell'Aids, impiego di radiazioni ionizzanti, trapianto di organi o tessuti) e quando l'indagine diagnostica o la terapia medica possono comportare gravi conseguenze per la salute della Persona (anestesia, interventi chirurgici, indagini endoscopiche, ecc.).

6.4 I NOSTRI PROFESSIONISTI AL TUO SERVIZIO

Tutti i Medici e gli Infermieri del Centro Medico di Riabilitazione sono a disposizione del Paziente per rispondere a tutte le domande, i dubbi e le richieste prima di ogni trattamento sanitario.

6.5 RISERVATEZZA E PRIVACY

La IRIS S.p.a. adotta misure necessarie all'applicazione del Regolamento Europeo 2016/679 GDPR (General Data Protection Regulation) e alla vigente normativa nazionale, relativamente alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

Per garantire il "principio di accountability" l'Organizzazione ha adottato un **Modello Organizzativo per la Protezione dei Dati (MOPD)**.

Il Titolare ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati – Data Protection Officer (RDP/DPO), ai sensi dell'art. 37 del GDPR, contattabile all'indirizzo postale e telefonico del Titolare oppure all'indirizzo email **privacy@carrisiconsulting.it**

I dati, personali e sensibili, raccolti in occasione dell'accesso alla struttura, sono trattati nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 e del decreto legislativo 196/2003 e successive modifiche, e del segreto professionale.

Il trattamento dei dati è indispensabile alla gestione del ricovero nelle sue diverse tipologie ed all'erogazione delle prestazioni sanitarie.

Al momento del ricovero, viene consegnata ad ogni Paziente l'informativa del trattamento dei dati personali.

Nell'informativa sono chiaramente indicate le finalità per le quali i dati sono trattati (tutela della salute, attività amministrative legate

all'episodio di cura, attività epidemiologica e statistica, adempimenti previsti da norme di legge e regolamento ecc.), i soggetti ai quali i dati possono essere comunicati, il tempo di conservazione, le modalità del loro utilizzo e i diritti dell'interessato .

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI FORNITI

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

1. RICOVERO ORDINARIO

Il ricovero presso il *Centro Medico di Riabilitazione Madonna della Libera* è indicato per le seguenti terapie:

RIABILITAZIONE NEUROLOGICA di Pazienti con esiti invalidanti dovuti a patologie del sistema nervoso centrale o periferico, dovute ad accidenti vascolari (ad es. l'ictus ischemico o emorragico) o da patologie degenerative , (ad es. il morbo di Parkinson), o infiammatorie (ad es. le encefaliti), da patologie auto-immuni (es. la sclerosi multipla), da patologia neoplastica o da esiti da trauma cranico.

RIABILITAZIONE DELLE MALATTIE CARDIOVASCOLARI in Pazienti che hanno avuto un infarto oppure interventi di rivascolarizzazione miocardica e di sostituzione valvolare.

RIABILITAZIONE DELLE MALATTIE RESPIRATORIE come la broncopatia cronica ostruttiva, l'enfisema o l'insufficienza respiratoria cronica.

RIABILITAZIONE ORTOPEDICA dopo traumi, interventi chirurgici (ad es. protesi d'anca o ginocchio), patologie delle articolazioni.

RIABILITAZIONE COGNITIVA E LOGOPEDIA per Pazienti affetti da disturbi della memoria, dell'attenzione o del linguaggio.

1.1 ORGANICO MEDICO

I Reparti di degenza sono gestiti da un *Equipe* Medica altamente professionale che garantisce la presa in carico globale del Paziente e la gestione multiprofessionale delle patologie trattate:

- *Equipe* si completa con il contributo di diversi professionisti che prestano la loro consulenza specialistica consentendo di affrontare le problematiche del Paziente nella loro globalità e complessità.

1.2 MODALITÀ DI ACCESSO E MODALITÀ DI PRENOTAZIONE DEL RICOVERO

Per ricoverarsi bisogna prenotare. La prenotazione può avvenire:

- per telefono, ai numeri 0884.966012 e 0884.965941 dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle 20.00;
- di persona, presso l' Accettazione, che si trova al piano terra del *Centro Medico di Riabilitazione*, dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle 20.00;
- online, attraverso l'apposito link, al quale si può accedere dal sito web www.madonnadellalibera.it, cliccando, successivamente, alla sezione "Ricovero", quindi, ulteriormente cliccando alla sezione "Come prenotare", e, a questo punto, sul link dedicato.

Dopo la richiesta di ricovero, il Personale del Centro comunica all'interessato la data della visita specialistica gratuita (visita di accettazione) a cui sottoporsi prima del ricovero.

Se il Paziente è impossibilitato a raggiungere il Centro con i propri mezzi, è disponibile, a richiesta, un pulmino omologato per il trasporto delle persone disabili oppure un'autoambulanza.

1.3 DOCUMENTI NECESSARI PER LA VISITA DI ACCETTAZIONE

Al momento della visita sono necessari:

- documento di riconoscimento,
- tessera sanitaria,
- richiesta redatta dal Medico di famiglia sul ricettario regionale (ricetta medica),
- eventuale documentazione sanitaria precedente.

1.4 LA VISITA DI ACCETTAZIONE E IL PIANO TERAPEUTICO

Il giorno programmato per la visita, il Paziente sarà visitato da uno specialista Fisiatra e/o Neurologo che valuterà se la riabilitazione è davvero necessaria e concorderà la data del ricovero.

Il *Centro Medico di Riabilitazione* provvede all'inserimento del nome del Paziente in un apposito registro delle prenotazioni. Il ricovero può avvenire, ove possibile, anche nello stesso giorno della prenotazione.

Per ogni Paziente, lo Specialista Fisiatra definisce un Piano Terapeutico in cui sono riportati gli obiettivi della riabilitazione, il programma delle terapie e la durata dei trattamenti. Questo Piano viene poi aggiornato periodicamente tenendo conto delle necessità emergenti del Paziente individuate, durante il trattamento, dall'*Equipe* multidisciplinare del Centro.

L'*Equipe* multidisciplinare è costituita da un gruppo di professionisti specializzati in diversi settori che lavorano insieme per il benessere del Paziente. Essa è composta da Medici, Fisioterapisti, Logopedisti, Psicologa, Assistenti Sociali, Personale infermieristico e Socio Sanitario.

Ognuno per la propria competenza e specificità gestisce sotto diversi aspetti il rapporto con il Paziente.

Frutto del lavoro di *équipe* è l'elaborazione di un progetto di vita globale che riguarda la persona nella sua interezza.

Una copia di questo Piano sarà consegnata all'Asl per controlli.

+Il Fisiatra è un Medico, Specialista delle malattie che possono colpire la funzionalità dei vari apparati dell'organismo, soprattutto quello locomotore (ossa e muscoli).

1.5 COSA PORTARE

Consigliamo di portare poche cose: una vestaglia, biancheria personale con almeno un cambio, pigiama o camicia da notte, pantofole, asciugamani, il necessario per l'igiene personale, un accappatoio, 2 tute e un paio di scarpa da ginnastica.

F' meglio non portare con sé oggetti preziosi o eccessive somme di denaro.

1.6 ACCOGLIENZA

L'assegnazione del posto letto è stabilita dal Personale sanitario, tenuto conto delle esigenze organizzative interne e delle condizioni di salute del Paziente. Al momento del ricovero è necessario fornire i numeri di telefono di una o più persone di fiducia cui far riferimento per eventuali comunicazioni.

1.7 ATTIVITA' TERAPEUTICHE

La FKT (fisisio-kinesi-terapia) viene eseguita sia nelle ore anti-meridiane che post-meridiane.

I Pazienti che possono essere trasportati vengono accompagnati dal Personale nei locali di trattamento e nelle palestre, mentre i Pazienti costretti a letto riceveranno i trattamenti nelle proprie stanze.

1.8 PRESENZE CONTINUATIVE AL LETTO DEL PAZIENTE NON AUTOSUFFICIENTE

La presenza continuativa al letto del Paziente può essere autorizzata solo nella prima settimana di ricovero, per compagnia, conforto psicologico, disbrigo di piccole commissioni (l'acquisto di giornali e bevande).

La presenza negli orari notturni di familiari o altre persone al letto del malato deve essere autorizzata dal Medico responsabile.

1.9 BAMBINI RICOVERATI

Uno dei genitori o un familiare ha la facoltà di rimanere accanto al bambino per l'intero arco delle 24 ore. Il **Centro Medico di Riabilitazione** si propone di rendere l'esperienza di ricovero più serena possibile, ponendo al centro dell'attenzione i bisogni dei piccoli Pazienti e dei genitori.

1.10 ORARI DI VISITA

Ogni Paziente può ricevere visite di parenti ed amici nei seguenti orari:

Dalle ore 11.30 alle ore 13.30
Dalle ore 18.00 alle ore 20.00

Per rispetto nei confronti degli altri degenti vanno evitate visite di gruppo.

Le visite al di fuori dell'orario prestabilito sono consentite esclusivamente in situazioni di particolare necessità e autorizzate dal Direttore Sanitario o da una persona da lui delegata.

F' vietato l'accesso nei reparti ai minori di dodici anni.

1.11 RISTORAZIONE

I pasti sono preparati nella cucina del Centro e vengono serviti nella sala ristoro oppure nella propria camera di degenza.

PRONTUARIO DIETETICO

Il Prontuario viene impostato secondo varie tipologie per un suo corretto utilizzo:

1. **Menù base:** “dieta libera”, destinata a tutti coloro che non presentano particolari problematiche dietetico/nutrizionali. Vengono servite ogni giorno pietanze diverse; il Personale addetto si informerà sulle preferenze dei Pazienti;
2. **Menù dietetici:** rivolti a Pazienti con specifiche patologie dieta-correlate;
3. **Menù speciali:** diete formulate individualmente per ogni singolo Paziente in funzione di fabbisogni particolari/problematici.

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

Colazione alle 8.00

Pranzo alle 12.30

Cena alle 19.00

Dietro prescrizione medica sono garantiti particolari regimi dietetici (come da indicazione riportata nel Prontuario Dietetico).

Pranzo e cena, nel periodo estivo, sono posticipati di mezz'ora.

Nei giorni festivi i visitatori possono trattenersi, gratuitamente, a pranzo con i familiari ricoverati. L'Assistente Sociale raccoglierà le prenotazioni con qualche giorno di anticipo.

1.12 DIMISSIONI

Trascorso il periodo previsto dal piano terapeutico, il Medico di riferimento informa il Paziente circa i risultati ottenuti con le cure e suggerisce i comportamenti da tenere in seguito, per mantenere i miglioramenti raggiunti.

All'atto della dimissione viene consegnata al Paziente, dal Personale di Reparto, la lettera di dimissione, indirizzata al Medico di Medicina Generale e contenente la diagnosi, risultati degli esami più significativi, la terapia e le eventuali regole dietetiche da osservare post dimissione.

Viene, altresì, indicata la data stabilita per la visita di controllo gratuita.

I Medici del *Centro Medico di Riabilitazione*, che hanno seguito il Paziente durante la degenza, rimangono a disposizione del Medico di Medicina Generale per tutte le informazioni necessarie.

Inoltre, su richiesta del Paziente è possibile inviare il referto e la lettera di dimissioni al Medico di Medicina Generale, attraverso la condivisione telematica dei dati clinici (a mezzo mail).

Infine, il Paziente può richiedere la copia della Cartella Clinica. Per maggiori informazioni consultare la sezione Cartella Clinica.

RECAPITI TELEFONICI

0884. 966012 – 0884.965941

2. RICOVERO PRIORITARIO

Il ricovero prioritario è riservato ai Pazienti provenienti da un reparto per acuti ospedaliero, in base alla richiesta formulata dai sanitari del Reparto di provenienza. Lo Specialista Fisiatra del Centro, in base alle informazioni ricevute, valuta l'opportunità del trattamenti di riabilitazione.

I Pazienti trasferiti direttamente da reparti ospedalieri hanno precedenza per il ricovero e non necessitano della visita di accettazione.

3. ASSISTENZA DOMICILIARE

Il *Centro Medico di Riabilitazione Madonna della Libera* può fornire anche trattamenti riabilitativi a casa del Paziente su tutto il territorio dell'ASL della Provincia di Foggia. Il Paziente non deve pagare nulla per questi trattamenti perché il Centro è Accreditato Istituzionalmente, giusto Atto Dirigenziale Regione Puglia, n. 325 del 29 novembre 2012.

Questo tipo di assistenza si propone di accompagnare il Paziente a riappropriarsi, quando possibile, delle proprie autonomie personali all'interno del luogo in cui vive, intervenendo direttamente sull'ambiente o mettendo in atto strategie adeguate per arrivare a compiere funzioni quali la cura della propria persona, gli spostamenti, il cammino, la gestione degli ambienti domestici e quando possibile l'accesso all'esterno.

Essa riguarda, nella maggioranza dei casi, Pazienti che: sono stati già ricoverati e hanno bisogno di un trattamento di mantenimento dei risultati ottenuti;

sono ammalati di malattie croniche per cui hanno bisogno di cicli di cure ripetuti nel tempo;

bambini con gravi malattie (sofferenza neonatale, sindromi spastiche, insufficienza respiratoria, ecc.) per i quali la permanenza a casa con i genitori comporta importanti vantaggi per la salute e l'equilibrio psico-fisico.

I trattamenti riabilitativi sono eseguiti da un Terapista della Riabilitazione secondo le indicazioni dello Specialista Fisiatra. Il Fisiatra controlla periodicamente l'andamento delle terapie e prima della conclusione del ciclo di prestazioni esegue un'ultima visita di controllo. In qualunque caso il Terapista, ove nel corso del trattamento emergano nuove situazioni cliniche impreviste, richiede di sua iniziativa l'intervento domiciliare del Fisiatra.

3.1 COME RICHIEDERLA

Per richiedere l'assistenza domiciliare è necessaria la richiesta del Medico di Medicina Generale redatta sul ricettario regionale (ricetta medica). In seguito, il Personale del Centro comunica all'interessato la data della visita specialistica gratuita (visita di accettazione) che lo Specialista Fisiatra eseguirà direttamente a casa del Paziente.

Il Fisiatra definirà il Piano Terapeutico in cui sono riportati gli obiettivi di recupero, il programma delle terapie e la durata dei trattamenti.

Una copia di questo Piano sarà consegnata all'ASL per eventuale autorizzazione e controllo.

3.2 LISTA D'ATTESA

I *Centro Medico di Riabilitazione* provvede all'inserimento del nome del Paziente in un'apposita lista

d'attesa. Poiché le richieste di assistenza domiciliare sono sempre molto numerose, la lista d'attesa è di circa 20 giorni.

Il Personale del Centro comunicherà all'interessato, con adeguato preavviso, il giorno e l'ora del trattamento.

Ulteriori informazioni sui trattamenti domiciliari possono essere richieste alla Dott.ssa Monica Miglio dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Si può telefonare dal lunedì al sabato, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 al numero 0884. 965941.-0884/966012

4. ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE A PAGAMENTO

Il Paziente, per le prestazioni di visita e di diagnostica strumentale, può scegliere di affidarsi ad uno dei Medici che svolgono attività professionale all'interno del *Centro Medico di Riabilitazione Madonna della Libera*.

Le visite e le prestazioni sono a pagamento. Questo significa che:

- non è necessaria la richiesta del Medico di Medicina Generale su ricettario regionale (ricetta medica);
- il Paziente paga la prestazione secondo la tariffa che gli verrà preventivamente comunicata.

Ciò avviene perché le attività ambulatoriali non sono accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale, pur essendo regolarmente autorizzate in quanto rispettano i requisiti igienico-sanitari stabiliti dalle norme.

Il tariffario delle prestazioni è disponibile presso l'Accettazione/CUP del *Centro Medico di Riabilitazione Madonna della Libera*.

- ' Assistenza Ambulatoriale a pagamento comprende le visite e le prestazioni specialistiche nei settori di:

4.1 ANGIOLOGIA

L'Angiologia si occupa dello studio delle vene e delle arterie.

PRESTAZIONI EROGATE

- Doppler arti inferiori
- Doppler arti superiori
- Ecocolordoppler

Tali prestazioni vengono effettuate di solito nella giornata del martedì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 previa prenotazione al centralino 0884/966012; 0884/965941;

4.2 CARDIOLOGIA

Il Cardiologo si occupa del funzionamento e delle malattie del cuore e della circolazione del sangue.

PRESTAZIONI EROGATE

Visita Cardiologica

Elettrocardiogramma

Holter

Tali prestazioni vengono effettuate una volta alla settimana dalle ore 9.00 alle ore 12.00 previa prenotazione al centralino 0884/966012; 0884/965941;

4.3 ECOGRAFIA

Metodo che permette di osservare direttamente alcuni organi interni.

Medico di riferimento:

Dr. Aniello STABILE

Medico Chirurgo

PRESTAZIONI EROGATE

- Ecografia addome
- Ecografia anca neonatale
- Ecografia muscolo-tendinea
- Ecografia seno
- Ecografia tiroide

Tali prestazioni vengono effettuate previa prenotazione telefonica allo 0884/966012; 0884/965941;

4.4 MEDICINA INTERNA

La Medicina Interna si occupa delle malattie la cui terapia non prevede un intervento chirurgico ma trattamenti e cure con farmaci.

Medico di riferimento:

Dr. Aniello STABILE

Medico Chirurgo

PRESTAZIONI EROGATE

Visita di Medicina Interna

Tali prestazioni vengono effettuate il martedì e mercoledì dalle ore 09.00 alle ore 12.00.

4.5 NEUROLOGIA

La neurologia è la parte della medicina che studia il funzionamento e le malattie del sistema nervoso, cioè del cervello, del midollo spinale e dei nervi.

4.6 FISIATRIA E FISIOTERAPIA

La terapia fisica è l'insieme dei trattamenti basati sull'utilizzazione di tecniche e varie forme di energia a scopo di prevenzione, cura e riabilitazione.

La riabilitazione, invece, è l'insieme di interventi utilizzati per ripristinare in un Paziente funzioni perse o gravemente danneggiate.

Dr.ssa Teresa LOMBARDI

Specialista in Medicina Fisica e Riabilitativa

PRESTAZIONI EROGATE

- Visita Fisiatrica
- Correnti di Kotz
- Diadinamica
- Galvanica
- Faradica
-)nterferenziale
- Ionoforesi
- Tens
- Rieducazione funzionale
- Rieducazione neuromotoria
- Rieducazione respiratoria
- Ultrasuoni
- Elettrostimolazione
- Infrarossi
- Kinesi posturale
- Laserterapia
- Magnetoterapia
- Massoterapia

ORARI DI APERTURA

Tali prestazioni vengono effettuate tutti i giorni dalle ore 12.00 alle 14.00 e dalle ore 18.00 alle 20.00, esclusi i festivi.



4.7 ORTOPEDIA

L'Ortopedia è la parte della medicina che si occupa delle malattie e del funzionamento dello scheletro, delle articolazioni e dei muscoli.

PRESTAZIONI EROGATE

Visita Ortopedica

Tali prestazioni vengono effettuate dai nostri Specialisti Ortopedici previa prenotazione al centralino 0884/966012; 0884/965941;

4.8 MODALITÀ' DI ACCESSO

La visita può essere prenotata:

- **per telefono**, ai numeri 0884.966012 e 0884.965941 dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00,
- **di persona**, presso l'Accettazione che si trova al piano terra, dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle 20.00;
- **via e-mail**, all'indirizzo:irisrodigarganico@gmail.com
- **online**, attraverso l'apposito link, al quale si può accedere dal sito web www.madonnadellalibera.it, cliccando, successivamente, alla sezione "Ambulatori", quindi, ulteriormente cliccando alla sezione "Come prenotare", e, a questo punto, sul link dedicato.

Al momento della prenotazione l'addetto del CUP comunica le eventuali indicazioni di preparazione agli esami richiesti.

4.9 DOCUMENTI NECESSARI

Al momento della visita sono necessari:

documento di riconoscimento,

Impegnativa del mmg

relazione mmg

tessera sanitaria,
eventuale documentazione sanitaria precedente.

4.10 COSTO DELLA PRESTAZIONE

Dopo la visita bisogna recarsi all'Accettazione, presentare l'apposito modello compilato dal Medico, corrispondere la tariffa prevista e ritirare la fattura.

Il tariffario delle prestazioni è disponibile presso l'Accettazione, sita al piano terra del *Centro Medico di Riabilitazione Madonna della Libera*.

4.11 COME RITIRARE I RISULTATI

Il referto, cioè il risultato dell'accertamento eseguito, viene, generalmente, consegnato alla fine della prestazione.

Nei casi in cui ciò non risulti possibile, vengono fornite al Paziente tutte le informazioni su tempi e modalità di ritiro.

Il referto può essere consegnato solo all'interessato o a persona da lui delegata (dietro esibizione di delega scritta e di un documento di identità del delegante e del delegato).

Il referto può essere recapitato alla persona interessata secondo le seguenti modalità:

Ritiro presso l'Ufficio Accettazione del *Centro Medico di Riabilitazione?*

Invio al domicilio del richiedente;

Invio a mezzo e-mail.

Il ritiro dei referti viene effettuato, dal lunedì al sabato, presso l'Ufficio Accettazione, dalle ore 8.00 alle 20.00.

RECAPITI TELEFONICI

0884. 966012 - 0884.965941

SEZIONE TERZA

STANDARD DI QUALITA' IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard della Carta dei Servizi rappresentano la direzione del miglioramento su cui tutto il *Centro Medico di Riabilitazione* è impegnato. Essi sono un punto di riferimento per i Cittadini nella scelta della struttura sanitaria a cui si rivolgono.

Gli impegni rappresentano le azioni, i processi e i comportamenti che il Centro Medico di Riabilitazione ha intenzione di adottare nel breve periodo al fine di garantire alcuni fattori di qualità del servizio o il loro miglioramento.

I programmi si riferiscono a cambiamenti sul versante strutturale o organizzativo che non è possibile assicurare fin da subito; i programmi informano i Cittadini sulle iniziative in corso ma non assumono la valenza di una garanzia del servizio reso.

1. STANDARD DI QUALITA' E IMPEGNI

1.1 TEMPI DI ATTESA

Il *Centro Medico di Riabilitazione Madonna della Libera* garantisce accessibilità ai servizi e alle prestazioni in tempi e modalità che rispettino i bisogni e le condizioni dei Cittadini.

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Tempo di attesa per la visita di accettazione	Tempo fra la richiesta di ricovero e visita di accettazione	Tempo medio: 10 giorni
Tempo di attesa per il ricovero programmato	Tempo fra la visita di accettazione e il ricovero	Tempo medio: 10 giorni
Tempo di attesa per il ricovero prioritario	Tempo fra la richiesta del reparto ospedaliero e il ricovero	Tempo medio: 2 giorni

Tempo di attesa per prestazioni specialistiche a pagamento	Tempo fra la prenotazione e la visita	Tempo medio: 2 giorni
Tempo di attesa per prestazioni diagnostiche a pagamento	Tempo fra la prenotazione e l'esame	Tempo medio: 2 giorni
Tempo di attesa per la visita di accettazione a domicilio	Tempo fra la richiesta e visita di accettazione a domicilio	Tempo medio: 10 giorni
Tempo di attesa per trattamenti domiciliari	Tempo fra la visita di accettazione e il primo intervento domiciliare	Tempo medio: 10 giorni
Tempo di attesa per rilascio referti	Tempo fra l'esame e la consegna del referto	Immediatamente dopo l'esame
Tempo di attesa rilascio Cartelle Cliniche	Tempo fra la richiesta e la consegna della Cartella Clinica	Tempo medio: 20 giorni
Tempo di attesa per risposta a reclamo	Tempo fra la raccolta e la risposta al reclamo	Tempo massimo <i>#Max 15 gg, ex D.Lgs 502/92, art. 14</i>): 5 giorni

1.2 COMPRENSIBILITA' E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI

Il *Centro Medico di Riabilitazione* si impegna ad offrire informazione scritta e verbale all'Utente sul funzionamento della struttura e sui percorsi per accedere alle prestazioni, grazie a:

- presenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico,
- segnaletica evidente e comprensibile,
- linee telefoniche dedicate,
- esistenza di procedure e modulistica per i reclami,
- esistenza di moduli per il consenso informato e il trattamento dei dati.

1.3 SEMPLICITA' DELLE PROCEDURE

Il *Centro Medico di Riabilitazione Madonna della Libera* si impegna ad offrire procedure semplificate mediante la riduzione del numero di passaggi (accessi) che un Utente deve affrontare prima di ottenere il servizio richiesto. Ciò è possibile grazie a :

- possibilità di prenotare per telefono, per e-mail oppure online;
- possibilità di chiedere informazioni per telefono all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP);
- possibilità di presentare il reclamo per telefono o per e-mail.
-

1.4 ORIENTAMENTO E ACCOGLIENZA

L'accoglienza nella struttura è un momento fondamentale dell'esperienza dell'Utente.

Il *Centro Medico di Riabilitazione* si impegna a fornire informazioni non solo sul servizio ma anche sull'organizzazione alberghiera e sulla logistica.

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Gentilezza e accuratezza del Personale	Verifica della soddisfazione dell'Utente attraverso questionari sulla qualità percepita	Almeno 1 monitoraggio ogni 12 mesi

1.5 COMFORT E PULIZIA

Il *Centro Medico di Riabilitazione* si impegna a mettere a disposizione dell'Utente ambienti confortevoli, puliti, riscaldati, con possibilità di spazi di soggiorno e di attesa.

Si impegna, inoltre, a ripristinare tempestivamente in caso di disservizio, le strutture o le attrezzature da cui dipende il comfort della degenza (servizi igienici, tv, letti, ecc.).

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Pulizia ambienti (stanze, bagni e luoghi comuni)	Numero interventi giornalieri	Almeno 2 volte al giorno salvo ulteriori necessità
Regolarità dei cambi della biancheria	Frequenza del cambio della biancheria	Almeno 1 volta al giorno salvo ulteriori necessità
Segnaletica e piani per garantire la sicurezza	Predisposizione di segnaletica su zone preposte	100%
Possibilità di comunicare con l'esterno del Centro Medico di Riabilitazione	Numero di piani in cui è possibile ricevere telefonate in caso di immobilità al letto /Numero di piani	100%
Possibilità di scelta di menù per degenti non soggetti a dieta	Numero di menù fra i quali è possibile scegliere	2 menù

Qualità del cibo	Percentuale di gradimento espressa mediante i questionari	7%0
Accessibilità ai familiari e orari delle visite	Tempo minimo di visita al giorno	Almeno 2 ore al giorno

1.6 PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

Il *Centro Medico di Riabilitazione Madonna della Libera* si impegna a garantire all'Utente una relazione che abbia le caratteristiche di cortesia e disponibilità, che sia personalizzata e orientata al contesto.

Assicura, inoltre, riservatezza della malattia, rispetto della *privacy* e della dignità umana.

2. PROGRAMMI

Nei prossimi mesi, il *Centro Medico di Riabilitazione* si impegna a migliorare le condizioni di informazione, orientamento ed accoglienza grazie a :

aggiornamento e ampliamento dei contenuti del sito internet aziendale;

predisposizione di una “Guida per il Paziente ricoverato”, un opuscolo con informazioni preventive sul ricovero, sulla organizzazione alberghiera e sulla logistica;

redazione di “Schede per il Paziente” differenziate per patologia contenenti informazioni sui trattamenti da eseguire.

TELEMEDICINA

Il *Centro Medico di Riabilitazione Madonna della Libera* sta attivando un sistema di Telemedicina per offrire ai Pazienti un servizio di qualità superiore.

La Telemedicina consiste nella trasmissione veloce di informazioni scientifiche tra Medico e Cittadino o tra addetti ai lavori, attraverso sistemi di comunicazione di tipo telematico/informatico.

Questo sistema permetterà alla struttura di rispondere con tempestività alle esigenze diagnostiche, di fornire una risposta valida ai malati cronici, di favorire l’aggiornamento scientifico e di incrementare la collaborazione tra le strutture. Sarà anche possibile, per un Medico, effettuare la diagnosi su un Paziente che non è fisicamente nello stesso posto del Medico stesso, attraverso la trasmissione a distanza di dati prodotti da strumenti diagnostici.

Nel caso di patologie rare sarà anche possibile usufruire di consulenti specialistici a distanza riducendo al minimo i disagi del viaggio ed i relativi costi.

3. STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

Per verificare il rispetto o meno degli impegni assunti, il *Centro Medico di Riabilitazione Madonna della Libera* utilizza il seguente strumento di verifica:

3.1 INDAGINI DI SODDISFAZIONE

Questionari auto-compilati per la rilevazione campionaria della percezione dell'Utente, che vengono analizzati ogni 12 mesi a confronto con gli standard attesi e i risultati storici conseguiti.

3.2 RISCONTRI E VERIFICHE DELLE AZIONI PREVISTE

Presenza di un registro dei ricoveri ospedalieri ordinari", consultabile dagli Utenti (salvo il principio di salvaguardia della riservatezza sulla malattia) e dai Medici di Medicina Generale.

RILEVAZIONE SISTEMATICA DEI TEMPI DI ATTESA

INDAGINI RETROSPETTIVE E PROSPETTICHE

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Rilevazione sulla soddisfazione degli Utenti	Risposte positive	95% di risposte positive
Esistenza di una procedura per la gestione dei reclami.	Presenza/Assenza	Presente

SEZIONE QUARTA

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

1. CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL PAZIENTE

I diritti e i doveri, di seguito elencati, sono stati predisposti con proprio Decreto dal Ministero della Sanità. Il rispetto di essi consente al Cittadino di ottenere la garanzia per i propri diritti e di partecipare attivamente al processo di miglioramento nella qualità dei servizi offerti.

1.1 I DIRITTI

Articolo 1

Il Paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Articolo 2

Durante la degenza ospedaliera ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero o col nome della propria malattia.

Ha, altresì, diritto di essere interpellato con la particella pronominale *Lei*.

Articolo 3

Il Paziente ha diritto di ottenere dalla Struttura Sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.

Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Articolo 4

Il Paziente ha diritto di ottenere dal Sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

Articolo 5

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il Paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

Ove il Sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del Paziente, ai familiari o a coloro che esercitano la patria potestà.

Articolo 6

Il Paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.

Ove il Paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

Articolo 7

Il Paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

Articolo 8

Il Paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Articolo 9

La persona assistita ha diritto alla sicurezza delle cure quale parte costitutiva del diritto alla salute (Legge n. 24 del 8 marzo 2017).

A tale fine, è disponibile, per gli Utenti, un apposito modulo presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, attraverso il quale segnalare alla Struttura Risk Management, in modo del tutto anonimo, quelle situazioni o fatti, verificatisi in occasione di accesso a prestazioni sanitarie, che siano stati percepiti come causa di rischio di incidente o di errore.

Scopo della segnalazione, infatti, è raccogliere dati per migliorare i processi di erogazione delle cure e per garantire la sicurezza delle persone assistite.

1.2 I DOVERI

Articolo 1

Il Paziente, quando accede in 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.

Articolo 2

L'accesso in ospedale o in un'altra struttura sanitaria esprime, da parte del Cittadino-Paziente un rapporto di fiducia e rispetto verso il Personale Sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

Articolo 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 essere evitati sprechi di tempi e risorse.

Articolo 4

Il Cittadino è tenuto a rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e, quindi, anche propri.

Articolo 5

Chiunque si trovi in una Struttura Sanitaria è chiamato al rispetto degli orari di visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete ed il riposo degli altri Pazienti.

Si ricorda, inoltre, che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.

Articolo 6

Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni dodici.

Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al Personale Medico del Reparto.

Articolo 7

In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Direttore Sanitario 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.

Articolo 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.).

Articolo 9

E' dovere rispettare il riposo, sia giornaliero che notturno, degli altri degenti ed evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio.

Per coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno ubicate all'interno di ogni Reparto.

Articolo 10

In ospedale 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 ospedaliera.

Articolo 11

L'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura Sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste, in tempi e modi non corretti, determinano un notevole disservizio per tutta l'Utenza.

Articolo 12

E' opportuno che i Pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

Articolo 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 Paziente.

Articolo 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.

2. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, punto d'incontro tra la struttura ed il Cittadino, è stato istituito al fine di assicurare agli Utenti accoglienza, tutela e partecipazione ai servizi sanitari.

Alcune fra le principali attività svolte dall'URP sono quelle di facilitare l'accesso ai servizi sanitari, fornendo informazioni sugli stessi, collaborare con le Associazioni di Volontariato e con gli Organismi di Tutela, raccogliere suggerimenti, segnalazioni e/o reclami degli Utenti, per trasmetterli all'interno della Struttura.

Oltre a ricevere e rispondere ai reclami, l'URP è disponibile a fornire ulteriori informazioni di dettaglio sulle strutture, sulle prestazioni e sulle modalità di accesso e fruizione.

- l'URP si trova al piano terra del *Centro Medico di Riabilitazione*, in Via Pietro Nenni.

- a Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico è la Dr.ssa Monica Miglio.

Orari di apertura

L'URP è aperto al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle 20.00.

Contatti

0884.965941

irisrodigarganico@gmail.com

2.1 RECLAMI

Se il Paziente incontra disservizi, atti o comportamenti che gli impediscono di ricevere le dovute prestazioni di assistenza sanitaria, può rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il

Pubblico (URP) per presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami, ed anche suggerimenti.

- ' URP provvede a dare immediata risposta all'Utente per le segnalazioni e reclami che si presentano di immediata soluzione; in caso contrario comunica gli opportuni adempimenti per ovviare agli inconvenienti riscontrati; nella seconda ipotesi predispone la lettera di risposta all'Utente.

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

- Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata al *Centro Medico di Riabilitazione Madonna della Libera* o consegnata direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP);
- Compilazione di apposito modello sottoscritto dall'Utente, distribuito presso l' URP;
- Segnalazione telefonica o mail all'URP;
- Colloquio diretto o telefonico con il personale addetto all'URP e successiva sottoscrizione.

Le segnalazioni, osservazioni, opposizioni, denunce e reclami, possono essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti⁴.

Sono presi in esame anche gli esposti presentati oltre tale termine, ma comunque entro e non oltre 60 giorni, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto alla tutela.

Il *Centro Medico di Riabilitazione* può comunque valutare anche reclami presentati oltre tale termine, sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.

: Come disposto dall'art. 14, comma 5, del D.Lgs. 502/92, modificato dal D.Lgs. 517/93.

2.2 VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD

Il *Centro Medico di Riabilitazione* garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti e dà ad essa adeguata pubblicità.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Il *Centro Medico di Riabilitazione* garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli Utenti, promuovendo la somministrazione di questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta tramite gruppi di monitoraggio misti.

I risultati di tali indagini formeranno oggetto di rapporti resi pubblici.

ALLEGATO 1

SCHEDA PER I SUGGERIMENTI E/O RECLAMI

SUGGERIMENTI
SEGNALAZIONI
RECLAMI

Sig./Sig.ra _____

Residente a _____

Via _____

Telefono _____

E-mail _____

Descrizione dell'evento:

Ricovero Ordinario - Riabilitazione Neurologica
Ricovero Ordinario - Riabilitazione delle Malattie Cardiovascolari
Ricovero Ordinario - Riabilitazione delle Malattie Respiratorie
Ricovero Ordinario - Riabilitazione Ortopedica
Ricovero Ordinario - Riabilitazione Cognitiva e Logopedia
Assistenza Domiciliare
Assistenza Specialistica Ambulatoriale
(Indicare l'Ambulatorio di riferimento: Angiologia, Cardiologia,
Ecografia, Medicina Interna, Neurologia, Fisiatria e Fisioterapia,
Ortopedia, Pneumologia)

Con l'indicazione delle proprie generalità, si autorizza il trattamento dei dati personali.

Nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 e del D.Lgs 101/2018, si informa che i dati saranno utilizzati esclusivamente per uso interno per un periodo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti e trattati.

Si ringrazia per la collaborazione.

Indicare le proprie generalità soltanto nel caso in cui desideri ricevere una risposta.

Luogo e data _____

Firma

Procedura per la raccolta delle denunce, dei reclami e suggerimenti

La denuncia o il reclamo, può essere presentato o dal soggetto interessato, o da un parente o da un'associazione di volontariato, accreditata presso la struttura o da un'associazione di tutela dei diritti dell'ammalato.

Gli esposti dovranno essere presentati entro quindici giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto e del comportamento lesivo dei propri diritti ai sensi dei D.L. n. 592/92 e successive modificazioni.

Gli Utenti esercitano il proprio diritto tramite:

- ! lettera in carta semplice o fax indirizzato al Direttore Sanitario spedita o immessa in un apposito raccoglitore collocato presso la l'Accettazione;*
- ! compilazione di apposito modello ritirato presso l'URP ed imbucato nella cassetta collocata presso l'Accettazione;*
- ! colloquio diretto con il responsabile dell'URP, o il Direttore Sanitario o Suo delegato.*

L'URP per l'espletamento dell'attività istruttoria interesserà la Direzione Sanitaria per l'acquisizione di tutti gli elementi necessari, nel rispetto della vigente normativa in materia di privacy.

L'URP risponderà all'Utente con la massima celerità e comunque non oltre i 7 gg dal ricevimento dell'esposto, salvo casi debitamente motivati che richiedano un tempo più lungo%

ALLEGATO 2

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Allegato A

Gentile Signora/e,

Le chiediamo, cortesemente, di esprimere la Sua opinione ed ogni altro suggerimento che può esserci utile per migliorare la qualità dell'assistenza ricevuta.

La informiamo che i dati da Lei forniti nel questionario verranno trattati osservando ogni cautela sulla riservatezza e Lei non potrà in alcun modo essere identificata/o.

Metta una croce (X) nella casella che più si avvicina al Suo modo di vedere.

Dia una sola risposta per ciascuna domanda.

Grazie della Sua preziosa Collaborazione.

IL DIRETTORE SANITARIO
(Dr. Aniello STABILE)

LA VALUTAZIONE DELL'ESPERIENZA DI RICOVERO E CURA: IN GENERALE

1. Consideri complessivamente l'esperienza di ricovero. Come valuta, in generale, la qualità dei servizi che ha ricevuto?

- a. Del tutto inadeguata
- b. Molto inadeguata
- c. Inadeguata
- d. Molto adeguata
- e. Del tutto adeguata

LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE DEL REPARTO

2. Nel complesso, sulla base della Sua esperienza, che valutazione dà al personale?

- a. Del tutto inadeguata
- f. Molto inadeguata
- g. Inadeguata
- h. Molto adeguata
- i. Del tutto adeguata

3. Come valuta il personale Medico per gli aspetti qui elencati?

- a. Gentilezza e cortesia nei rapporti:
- b. Del tutto inadeguata
- c. Molto inadeguata
- d. Inadeguata
- e. Molto adeguata
- f. Del tutto adeguata

4. Disponibilità ad ascoltare le richieste degli Utenti (Pazienti, familiari):

- a. Del tutto inadeguata
- b. Molto inadeguata
- c. Inadeguata
- d. Molto adeguata
- e. Del tutto adeguata

5.

- a. Del tutto inadeguata
- b. Molto inadeguata
- c. Inadeguata
- d. Molto adeguata
- e. Del tutto adeguata

6. Come valuta il Personale Infermieristico per gli aspetti qui elencati?

a. Gentilezza e cortesia nei rapporti:

- a. Del tutto inadeguata
- b. Molto inadeguata
- c. Inadeguata
- d. Molto adeguata
- e. Del tutto adeguata

7. Disponibilità e prontezza nel rispondere alle Sue esigenze:

- a. Del tutto inadeguata
- b. Molto inadeguata
- c. Inadeguata
- d. Molto adeguata
- e. Del tutto adeguata

8. Vicinanza, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio:

- a. Del tutto inadeguata
- b. Molto inadeguata
- c. Inadeguata
- d. Molto adeguata
- e. Del tutto adeguata

9. Disponibilità a dare spiegazioni/informazioni:
- a. Del tutto inadeguata
 - b. Molto inadeguata
 - c. Inadeguata
 - d. Molto adeguata
 - e. Del tutto adeguata
10. Nel complesso, come valuta le informazioni che il Personale Le ha fornito?
- a. Del tutto inadeguate
 - b. Molto inadeguate
 - c. Inadeguate
 - d. Molto adeguate
 - e. Del tutto adeguate

LA VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI ORGANIZZATIVI

1. Come valuta, complessivamente, l'Organizzazione del *Centro Medico di Riabilitazione Madonna della LiberaM*
- a. Del tutto inadeguata
 - b. Molto inadeguata
 - c. Inadeguata
 - d. Molto adeguata
 - e. Del tutto adeguata
2. Come valuta l'organizzazione del ricovero per ciascuno degli aspetti qui elencati?
- a. Gestione della lista d'attesa per il ricovero prenotato:
 - b. Del tutto inadeguata
 - c. Molto inadeguata
 - d. Inadeguata
 - e. Molto adeguata
 - f. Del tutto adeguata

3. Collaborazione e collegamento tra servizi e reparti di cui ha avuto bisogno:

- a. Del tutto inadeguata
- b. Molto inadeguata
- c. Inadeguata
- d. Molto adeguata
- e. Del tutto adeguata

4. Informazioni ricevute dal Reparto prima del ricovero (solo se prenotato):

- a. Del tutto inadeguata
- b. Molto inadeguata
- c. Inadeguata
- d. Molto adeguata
- e. Del tutto adeguata

5. Come valuta il tempo trascorso tra l'ingresso in Reparto ed il momento in cui si sono occupati del Suo caso?

- a. Del tutto inadeguata
- b. Molto inadeguata
- c. Inadeguata
- d. Molto adeguata
- e. Del tutto adeguata

6. Come valuta, nel complesso, gli ambienti (camere, corridoi, altri locali) del Reparto?

- a. Del tutto inadeguata
- b. Molto inadeguata
- c. Inadeguata
- d. Molto adeguata
- e. Del tutto adeguata

7. Come valuta, nel complesso, gli ambienti per quanto concerne gli aspetti qui elencati?

a. Qualità e cura degli ambienti:

- b. Del tutto inadeguata
- c. Molto inadeguata
- d. Inadeguata
- e. Molto adeguata
- f. Del tutto adeguata

8. Pulizia degli ambienti (stanze, corridoi esclusi bagni):

- a. Del tutto inadeguata
- b. Molto inadeguata
- c. Inadeguata
- d. Molto adeguata
- e. Del tutto adeguata

9. Pulizia dei bagni:

- a. Del tutto inadeguata
- b. Molto inadeguata
- c. Inadeguata
- d. Molto adeguata
- e. Del tutto adeguata

10. Numero e disponibilità dei bagni e docce:

- a. Del tutto inadeguata
- b. Molto inadeguata
- c. Inadeguata
- d. Molto adeguata
- e. Del tutto adeguata

11. Temperatura nelle stanze:

- a. Del tutto inadeguata
- b. Molto inadeguata
- c. Inadeguata
- d. Molto adeguata
- e. Del tutto adeguata

12. Tranquillità e silenzio in Reparto:

- a. Del tutto inadeguata
- b. Molto inadeguata
- c. Inadeguata
- d. Molto adeguata
- e. Del tutto adeguata

**LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI DI CONTORNO
(CIBO, SERVIZI IN CAMERA, COMFORT)**

1. Come valuta, nel complesso, i servizi forniti in reparto che non riguardano le cure e la terapia (es. cibo, tv)?

- a. Del tutto inadeguata
- b. Molto inadeguata
- c. Inadeguata
- d. Molto adeguata
- e. Del tutto adeguata

2. Come valuta i servizi di contorno per gli aspetti qui elencati?

- a. Qualità dei pasti:
- b. Del tutto inadeguata
- c. Molto inadeguata

- d. Inadeguata
- e. Molto adeguata
- f. Del tutto adeguata

3. Quantità del cibo:

- a. Del tutto inadeguata
- b. Molto inadeguata
- c. Inadeguata
- d. Molto adeguata
- e. Del tutto adeguata

4. Possibilità di scelta del menù:

- a. Del tutto inadeguata
- b. Molto inadeguata
- c. Inadeguata
- d. Molto adeguata
- e. Del tutto adeguata

5. Comodità dei letti:

- a. Del tutto inadeguata
- b. Molto inadeguata
- c. Inadeguata
- d. Molto adeguata
- e. Del tutto adeguata

6. Orari dei pasti:

- a. Del tutto inadeguata
- b. Molto inadeguata
- c. Inadeguata

- d. Molto adeguata
- e. Del tutto adeguata

LA VALUTAZIONE DELLA *PRIVACY* E PERCEZIONE DI SALUTE

1. Come valuta il rispetto della Sua *privacy* durante il ricovero (nel comunicare informazioni riservate, nello svolgere operazioni delicate al letto nella stanza, insieme ad altri Pazienti)?

- a. Del tutto inadeguata
- b. Molto inadeguata
- c. Inadeguata
- d. Molto adeguata
- e. Del tutto adeguata

2. Ritieni che le Sue condizioni di salute siano cambiate in seguito al ricovero?

- a. Il problema è stato completamente risolto.
- b. Il problema è stato risolto solo in parte.
- c. Il problema non è stato risolto, è stato solo impedito un peggioramento.
- d. Il problema è peggiorato.

3. Rispetto alle Sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato:

- a. Migliore di come me lo aspettassi.
- b. Come me lo aspettavo.
- c. Peggioro di come lo aspettassi.

4. Come va, in generale, la Sua salute?

(da un punteggio da 1 a 5 dove 1 indica lo stato peggiore e 5 quello migliore)

**SUGGERIMENTI ALLA DIREZIONE PER MIGLIORARE
L'ASSISTENZA**

CHI COMPILA IL QUESTIONARIO

17. Chi risponde al questionario?

- a. Utente/Paziente
- b. Familiare
- c. Altra persona

18. Sesso

- a. Femmina
- b. Maschio

19. Età _____

20. Titolo di studio conseguito:

- a. Nessun titolo

- b. Licenza elementare
- c. Licenza di Scuola Media Inferiore
- d. Diploma o qualifica di Scuola Media Superiore
- e. Laurea o Post Laurea

5. Condizione:

- a. Occupato
- b. In cerca di occupazione
- c. Casalinga
- d. Studente
- e. Inabile al lavoro
- f. Pensionato
- g. Altro (specificare) _____

6. Residenza:

- a. Provincia di Foggia
- b. Altra provincia della Regione Puglia
- c. Altra Regione Italiana
- d. Altro Stato (specificare) _____

7. Nazionalità:

- a. Italiana
- b. Altra (specificare) _____

8. Stato civile:

- a. Celibe/nubile
- b. Coniugata/o
- c. Separata/o
- d. Divorziata/o
- e. Vedova/o

9. Vive solo?

- a. Sì
- b. No

10. Se no, quante persone vivono con Lei? _____