



ISTITUTO SAN GIOVANNI DI DIO FATEBENEFRAPELLI GENZANO

CARTA DEI SERVIZI





Questa Carta ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra struttura per aiutarVi a conoscerci e rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più gradevole la permanenza, più garantiti i diritti, più chiari i doveri ed i comportamenti da tenere



SAN GIOVANNI DI DIO

Mi sembra che andiate come una barca senza remo: infatti, molte volte mi sorge il dubbio che anch'io sia un uomo senza un indirizzo fisso, cosicché siamo in due a non sapere che fare, né voi né io.



Ma Dio è quello che sa e rimedia, dia Lui rimedio e consiglio a tutti noi.

Tutti i giorni della vostra vita guardate a Dio, assistete sempre all'intera Messa, confessatevi frequentemente, se sarà possibile: non dormite in peccato mortale neppure una notte, amate nostro Signore Gesù Cristo sopra tutte le cose del mondo, ché per molto che lo amiate, molto più Lui ama voi.

Abbiate sempre carità, perché dove non c'è carità, non c'è Dio, anche se Dio è in ogni luogo.



INDICE

1

PRESENTAZIONE

Cenni storici.....	7
Convenzioni con Università e Istituti	8
Principi fondamentali cui si ispira l'attività dell'Istituto	8

2

INFORMAZIONI, ACCOGLIENZA, ORGANIZZAZIONE ED ATTIVITÀ SANITARIE

Come si raggiunge l'Istituto San Giovanni di Dio	10
Ingressi dell'Istituto e parcheggi	10
Punti di informazione	11
Gli edifici	11
Caratteristiche strutturali dell'Istituto	12
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	14
Servizio di Assistenza Sociale	14
Servizio dietetico	14
Servizio di Assistenza Religiosa	14
Servizio di Assistenza Psicologica	14
Attività di volontariato	15
Servizio Mortuario	15
Servizi ulteriori	16
Sezione A.F.Ma.L. - Finalità	16
Modello organizzativo (Organigramma dell'Istituto San Giovanni di Dio)	17
Tipologie di attività assistenziali e modalità di accesso	17
La degenza in Istituto	19
Indicazioni utili per una corretta degenza	20
I reparti di degenza, DH, ambulatori	21
Certificazioni sanitarie - Archivio cartelle cliniche	25

3

STANDARD DI QUALITÀ - MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Modulo reclami	28
Questionario di soddisfazione	29





CENNI STORICI

L'Istituto è stato realizzato dall'Ordine Religioso Ospedaliero dei Fatebenefratelli, fondato in Spagna nell'autunno del 1539 da San Giovanni di Dio (1495 - 1550). L'Ordine ha la finalità specifica dell'ospitalità ed assistenza nella sua più ampia estensione (ospedali, cliniche psichiatriche, case geriatriche, istituti per portatori di handicap, ricoveri per anziani, ecc.). Oggi sono molte le strutture che i F.B.F. gestiscono in tutto il mondo: tra queste il San Giovanni di Dio, unica struttura non ospedaliera rivolta alla disabilità nella Provincia Romana. Tale Provincia si dedica alla cura della disabilità mentale dall'ultimo dopoguerra, e ha equipaggiato a tale scopo questo Istituto dal 1956. Inizialmente, esclusivamente per i malati di cui all'art. 6 del R.D. del 16/08/1909, cioè malati psichici che non presentavano caratteri di pericolosità ai sensi della Legge del 1904. A seguito della L. 833/78, che riprende la normativa della precedente L.180, la Provincia Romana dei Fatebenefratelli si è posta il problema della collocazione del presidio di Genzano nel nuovo ordinamento e, dopo il 1978, ha chiesto alla Regione Lazio ed alla ASL competente di continuare le proprie attività come casa di cura per lungodegenti, creando i presupposti per le prestazioni di:

- Riabilitazione (Istituto di Riabilitazione ex. Art. 26 L. 833/78) in regime di ricovero, day hospital e ambulatoriale.
- Assistenza a lungo termine residenziale (Residenza Sanitaria Assistenziale) per chi non è in grado di conseguire l'autosufficienza.
- Nel 2003 è stato concordato con la Regione Lazio e la ASL di competenza un ulteriore servizio per la disabilità correlata alla patologia Alzheimer dedicato all'assistenza, al mantenimento delle capacità residue e alla ricerca, come uno dei tre centri sperimentali Alzheimer per la Regione.
- Dal 2006 è stato autorizzato il servizio polispecialistico ambulatoriale non convenzionato con ampliamento nel 2015 per ulteriori branche specialistiche.
- Dal 2014 decreto di conferma dell'autorizzazione all'esercizio e accreditamento per RSA - PRF e nuovo accreditamento per Nucleo Estensivo DCCG (ex CSA).



CONVENZIONI CON UNIVERSITÀ ED ISTITUTI

Da alcuni anni l'Istituto ha rapporti di convenzione con diverse università:

- Università degli Studi di Salerno, facoltà di “Scienze della formazione”, per la formazione di educatori professionali.
- Università degli Studi di Cagliari - tirocinio laureati Psicologia.
- Università Telematica E-Campus - tirocini formativi.
- Università Roma Tre - tirocini curriculari.

PRINCIPI FONDAMENTALI CUI SI ISPIRA L'ATTIVITÀ DELL'ISTITUTO

1) Ospitalità

Realizzare l'evangelizzazione secondo il carisma dell'ospitalità, promuovendo idonee iniziative affinché l'Istituto incarni e dia sempre più fedele attuazione al carisma del Fondatore dell'Ordine, San Giovanni di Dio;

2) Umanizzazione

Proporre un modello di umanizzazione dell'assistenza con al centro la salute-salvezza della persona, sviluppando il senso dell'accoglienza ed iniziative di volontariato;

3) Eguaglianza

Chi ha bisogno di prestazioni sanitarie, gode di uguale diritto a ricevere il servizio da parte dell'Istituto, senza discriminazioni di fede, razza, cultura e/o militanza politica.

4) Imparzialità

Nell'erogazione delle prestazioni sanitarie, l'Istituto deve ispirare la propria azione a principi di imparzialità ed equità a favore dei cittadini destinatari del servizio.

5) Continuità

L'Istituto, erogatore del servizio pubblico sanitario, deve assicurare la continuità nell'intervento di propria competenza, così che il cittadino non subisca le conseguenze negative di possibili interruzioni\ sospensioni.

6) Diritto di scelta

È il diritto, da parte del cittadino, di essere attore protagonista della propria salute, e poter operare le scelte che la vigente normativa gli consente.

7) Partecipazione

Partecipazione ed Coinvolgimento del destinatario delle prestazioni sulla propria salute, sono principi irreversibili dei soggetti operatori pubblici di servizi sanitari.

8) Efficienza ed efficacia

L'azione dell'Istituto deve essere caratterizzata dall'efficacia, cioè dalla capacità di ottenere il risultato programmato, e dall'efficienza, cioè dalla ottimizzazione organizzativa ed operativa dei fattori di produzione (forza-lavoro, strutture, attrezzature, risorse finanziarie) impegnate nel raggiungimento dell'obiettivo.

COME SI RAGGIUNGE L'ISTITUTO SAN GIOVANNI DI DIO

Autolinee

Autobus di linea Co.tra.l. con partenza da Roma Anagnina e fermata davanti all'Istituto Via Fatebenefratelli 3.

Autobus AGO dal centro del paese di Genzano di Roma con fermata all'interno dell'Istituto.

Ferroviaria

Treno di linea da Stazione centrale Roma Termini a Stazione Albano Laziale e collegamento autolinea AGO fino a Genzano Di Roma Piazza Frasconi e Navetta fino all'interno dell'Istituto.

Autostrada

Uscita Valmontone con indicazione Lariano Velletri Genzano;

Uscita n. 20 G.R.A. direzione S.S. Appia direzione Albano - Genzano.

INGRESSI DELL'ISTITUTO E PARCHEGGI

La struttura è circondata da un ampio parco e giardino; l'area è fruibile da tutti i visitatori ed idegenti della struttura.

La struttura ha due ingressi:

- Via Fatebenefratelli n° 3
- Via San Carlino n° 2

Sono disponibili ampi parcheggi destinati sia al personale che ai clienti della struttura.



PUNTI DI INFORMAZIONE

Per qualunque informazione è possibile rivolgersi presso:

Portineria interna:	07.00 - 21.00 tel. 06937381
Direzione Sanitaria/URP:	08.00 - 15.30 tel. 0693738270
CUP/Accettazione:	09.00 - 13.00 tel. 0693738357
Servizio Sociale:	09.00 - 13.00 tel. 0693738214
Direzione Amministrativa:	08.00 - 14.00 tel. 0693738248

Presso il CUP si effettuano prenotazioni per visite ed esami oltre che i pagamenti delle quote di degenza e i pagamenti per gli accertamenti specialistici e le tariffe per le prestazioni private.

Ubicazione: Piano terra parte sinistra del monoblocco.

GLI EDIFICI

- | | |
|---|---|
| 1. Portineria | 5. PRF semiresidenziale disabilità mentale |
| 2. CUP | 6. Ambulatori:
Riabilitazione neuromotoria
Riabilitazione età evolutiva
Ambulatori polispecialistici |
| 3. Uffici di Direzione / URP / Servizio Sociale | 7. Cappella |
| 4. Reparti di degenza:
PRF Sacro Cuore Assunta
PRF San Giovanni Grande
PRF San Giovanni di Dio
PRF San Raffaele
RSA ALZHEIMER Fra Pierluigi Marchesi | 8. Sala conferenze |
| | 9. Teatro |
| | 10. Camera mortuaria |

CARATTERISTICHE STRUTTURALI DELL'ISTITUTO

- Superficie totale area ospedaliera mq. 21.924
- Posti letto N. 298 (120 RSA, 90 IDR, 20 RSA NEDCCG [Alzheimer], 20 IDR semiresidenziali, 48 riabilitazione autorizzati privati)
- Ambulatori riabilitazione per 56 prestazioni ambulatoriali ed ambulatori polispecialistici.

Segnaletica

In ogni Reparto apposita segnaletica indica la numerazione e la destinazione d'uso delle camere. Nelle aree esterne esiste segnaletica di guida ai vari reparti di degenza.

Barriere architettoniche

Non sono presenti barriere architettoniche e molti ascensori sono adatti anche all'uso di carrozzella.





PERSONALE OPERANTE NELLA STRUTTURA

Medici con le seguenti specializzazioni:

Psichiatria,
Neuropsichiatria infantile
Neurologia
Fisiatria
Medicina dello sport
Ortopedia
Oculistica
Cardiologia
Reumatologia
Odontostomatologia

Personale non medico:

Ufficio Infermieristico e delle Professioni Sanitarie
Assistente sociale
Infermiere
Fisioterapista
Educatore professionale
Terapista occupazionale
Terapista cognitivo
Terapista della neuro psicomotricità dell'età evolutiva
Psicologo
Logopedista
Dietista
Podologo
OSS
OTA/Ausiliari

ALTRI SERVIZI AL PAZIENTE

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) svolge attività di accoglienza e informazione agli utenti e ai familiari dei degenti. L'utente può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio ovvero esporre reclami anche per iscritto utilizzando apposite schede.

Ubicazione: Segreteria Direzione Sanitaria.

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE

Esiste in Istituto un servizio di assistenza sociale per la soluzione di alcuni problemi dei pazienti ricoverati. L'Assistente sociale si occupa di dare informazioni sui servizi attivi nel territorio di cui il paziente può necessitare, nonché sulle prassi per accedervi; offre consulenze per la soluzione di problemi di carattere psicosociale; coadiuva la Direzione sanitaria nel rilascio di deleghe per la riscossione della pensione dei degenti.

n° telefono: 0693738214

SERVIZIO DI ASSISTENZA PSICOLOGICA

SERVIZIO DIETETICO

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Il Servizio, mediante assistenti religiosi e operatori di pastorale sanitaria:

- Opera quotidianamente a favore di ammalati, medici, infermieri, collaboratori dell'Istituto; parenti, visitatori;
- Svolge celebrazioni liturgiche al mattino ed alla sera in cappella. Nelle feste la S. Messa può essere celebrata anche in qualche reparto in orari differenziati;
- Effettua manifestazioni esterne quali: processioni e giornata dell'ammalato, ed altre iniziative.



Il cappellano sempre disponibile nell'arco della giornata per ogni assistenza religiosa.

Per contattare il Servizio Religioso, rivolgersi alla coordinatrice o alla portineria che provvederanno a chiamare il Padre Cappellano reperibile e/o l'assistente religioso.

n° telefono centralino 06937381

n° telefono portineria interna 0693738200

ATTIVITÀ DI VOLONTARIATO

L'Istituto è aperto ad accogliere associazioni di volontariato e singoli volontari con il fine di assistere i pazienti, particolarmente quelli più bisognosi di aiuto, nelle loro necessità di carattere sia pratico che psicologico.

SERVIZIO MORTUARIO

Il Servizio è dotato di:

n. 1 Cappella

n. 5 camere

n. 1 sala per autopsia

Il Servizio è dotato di sala di attesa con servizi igienici.

Numero di telefono di riferimento 0693738

Ubicazione: piano terra nelle vicinanze del reparto S. Giuseppe. Accesso separato indipendente.

SERVIZI ULTERIORI

BAR

Esercizio commerciale a gestione privata.

Orari di apertura: giorni feriali dalle ore 7.30 alle ore 18:00

giorni festivi dalle ore 7.30 alle ore 13.00

Ubicazione: piano terra

BANCOMAT

BARBIERE

LAVANDERIA

POSTA

In arrivo: consegnata dai servizi sociali al personale di reparto e/o ai pazienti

In partenza: può essere consegnata al servizio di assistenza sociale.

SEZIONE A.F.Ma.L. FINALITÀ

Esiste una sede locale presso l'Amministrazione (Associazione con i Fatebenefratelli per i malati lontani). L'A.F.Ma.L. è una organizzazione non governativa (O.N.G.) patrocinata dall'ordine di San Giovanni di Dio, detto in Italia Fatebenefratelli.

L'A.F.Ma.L. svolge attività di aiuto e di emergenza nei paesi in via di sviluppo consistenti nel presentare ed attuare progetti di cooperazione sanitaria, nel selezionare personale per lavoro sia volontario che a contratto (volontari, cooperanti, esperti), e nell'attuare una formazione professionale nei diversi ruoli sanitari sia in Italia che all'Estero. L'A.F.Ma.L. ha espresso il suo orientamento operativo nell'ambito sanitario, trovando spesso accordi con altre O.N.G. e associazioni umanitarie, al fine d'intraprendere programmi integrati, con obiettivi finalistici convergenti per branche di attività diverse (ad es.: risicoltura, attività formativa tecnica e professionale non sanitaria, accanto ad un impegno di Primary Health Care). Dal 1995 l'A.F.Ma.L. è accreditata dalle autorità comunitarie di Bruxelles.



MODELLO ORGANIZZATIVO

Organigramma dell'Istituto San Giovanni di Dio:

- Superiore locale
- Direzione Amministrativa
- Direzione Sanitaria
- Ufficio Infermieristico e delle Professioni Sanitarie
- Responsabili e referenti delle aree amministrative e sanitarie

La Direzione Sanitaria assicura anche i seguenti servizi:

- Segreteria/ufficio per le Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) disponibile per qualsiasi richiesta di informazione o reclamo da parte dei pazienti e/o visitatori
- Servizio di assistenza sociale e psicologica
- Servizio dietetico.

TIPOLOGIE DI ATTIVITÀ ASSISTENZIALE E MODALITÀ DI ACCESSO

L'Istituto San Giovanni di Dio offre le seguenti tipologie di attività assistenziale:

- **R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale) e R.S.A. Alzheimer**
- **PRF (Presidio di riabilitazione funzionale) residenziale, semiresidenziale e ambulatoriale**
- **Ambulatori polispecialistici.**

Ricovero in R.S.A. / R.S.A. ALZHEIMER

Il ricovero in R.S.A. è regolato da liste di attesa. Alla lista si accede tramite preventiva valutazione da parte del C.A.D. dell'Azienda A.S.L. del territorio di residenza. La gestione della lista di attesa è a cura del C.A.D., su base cronologica di prenotazione, tenendo conto ai fini clinici della gravità del caso clinico (eventuale urgenza del ricovero).

Ottenuto il consenso al ricovero da parte del C.A.D. l'Istituto provvede a richiedere e controllare la documentazione presentata dal richiedente e, nei casi in cui è prevista la compartecipazione alla spesa, ad acquisire l'impegno di spesa da parte dei comuni di residenza in funzione dell'ISEE da presentare per la determinazione della quota sociale a carico dell'utente/comune.

Ricovero in PRF RESIDENZIALE, SEMIRESIDENZIALE E AMBULATORIALE

Il ricovero in PRF è subordinato alla valutazione effettuata dall'UVM del CAD, che tiene conto dei criteri di appropriatezza ai fini dell'inserimento nella lista di attesa. Successivamente il medico responsabile del servizio effettua un'ulteriore valutazione di idoneità.

Ritenuto idoneo il paziente, l'Istituto provvede a inserire il paziente in lista d'attesa e a richiedere e controllare la documentazione presentata dal richiedente e, nei casi in cui è prevista la compartecipazione alla spesa, ad acquisire l'impegno di spesa da parte dei comuni di residenza in funzione dell'ISEE da presentare per la determinazione della quota sociale a carico dell'utente/comune.

ATTIVITÀ AMBULATORIALE POLISPECIALISTICA

L'attività polispecialistica ambulatoriale comprende le visite, le prestazioni di diagnostica, le prestazioni riabilitative esclusivamente in regime non convenzionato. Le prestazioni possono essere prenotate direttamente presso il CUP ovvero a mezzo di chiamata telefonica (0693738357) con orario di apertura dalle 9.00 alle 12.00 dal Lunedì al Venerdì. Il giorno stabilito della visita e/o altra prestazione l'utente dovrà preventivamente presentarsi al CUP per la registrazione e il pagamento. Presso il CUP è a disposizione dell'utente l'elenco dei professionisti che esplicano attività ambulatoriale in regime libero - professionale, nonché i tariffari inerenti le singole prestazioni.



LA DEGENZA IN ISTITUTO

Stanze di degenza

Le stanze di degenza contengono 2 - 4 letti e sono tutte dotate di servizi igienici accessibili ai disabili. Per ogni letto sono presenti comodino e armadietto singoli, nonché dispositivi di illuminazione e di chiamata.

Orario ricoveri:

Entro le 15:00 dal lunedì al venerdì

Orario di visita:

Feriali: 9.00 - 11.30; 14.00 - 18.30

Festivi: 9.30 - 11.30; 14.00 - 18.30.

Informazioni ai parenti

Nei vari reparti il Medico in servizio rilascia informazioni sulla salute degli infermi ai familiari che ne facciano richiesta, in orari prestabiliti (orari esposti in ogni reparto).

Orario dei pasti

Prima colazione ore 7.45

Pranzo ore 12.00

Cena ore 19.00.

I parenti dei malati possono usufruire del servizio BAR.

Consenso informato

Nello svolgimento delle attività diagnostico terapeutiche da parte del personale medico di altre strutture dove vengono inviati gli ospiti, alcune di queste sono realizzate previo consenso informato. Pertanto il paziente e/o i tutori o gli amministratori di sostegno vengono contattati dal servizio sociale al fine di esprimere un valido consenso informato presso la struttura sanitaria richiedente.

Privacy

INDICAZIONI UTILI PER UNA CORRETTA DEGENZA

Principio basilare per la migliore utilizzazione dei servizi sanitari è che vi sia il rispetto scambievolmente tra ricoverati ed operatori, nel senso che il cittadino ammalato, quando accede nell'Istituto 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 Amministrativa e Sanitaria.

È pertanto, indispensabile osservare la disciplina interna finalizzata ad assicurare la corretta convivenza nell'ambito della struttura ospedaliera.

In particolare, il ricoverato dovrà:

- Astenersi dal fumare
- Evitare di gettare rifiuti o qualsiasi oggetto dalle finestre e nei servizi igienici
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno dell'Istituto, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri
- Rispettare in ogni circostanza l'organizzazione e gli orari previsti nell'Istituto, in quanto le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza
- Astenersi dall'allontanarsi dal Reparto senza avvisare gli operatori
- Contribuire a mantenere il decoro e l'ordine del reparto di cui si è ospiti
- Rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti (rumori, luci accese, radioline a volume alto, ecc.)
- Evitare di lasciare incustoditi gli effetti personali, tenendo conto che l'Istituto non è responsabile di eventuali sottrazioni
- Astenersi nel modo più assoluto dall'introdurre in Istituto cibi e generi alimentari
- Fare quant'altro sia richiesto dal buon vivere civile e richiesto dalle competenti autorità dell'Istituto.



REPARTI DI DEGENZA

R.S.A.

REPARTO: San Giovanni di Dio

Responsabili: Dott.ssa Caracciolo e Dott.ssa Maria Lucia Mereu

Totale P.L. 68

Ogni stanza è dotata di servizi igienici indipendenti.

- Numeri telefonici per chiamate dall'esterno: **0693738438**

Ubicazione Piano terra parte centrale destra del monoblocco
 I piano parte centrale destra del monoblocco
 II piano parte centrale destra del monoblocco

REPARTO: San Raffaele

Responsabili: Dott.ssa Caracciolo e Dott.ssa Maria Lucia Mereu

Totale P.L. 52

Ogni stanza è dotata di servizi igienici indipendenti.

- Numeri telefonici per chiamate dall'esterno: **0693738431**

Ubicazione I piano parte centrale sinistra del monoblocco
 II piano parte centrale sinistra del monoblocco

P.R.F.

REPARTO: San Giovanni Grande

Responsabili: Dott.ssa Ada Bellomo e Dott. Gianvito Rapisarda

Totale P.L. 48

Ogni stanza è dotata di servizi igienici indipendenti.

- Numeri telefonici per chiamate dall'esterno: **0693738300**

Ubicazione III piano parte sinistra del monoblocco
 IV piano parte sinistra del monoblocco

REPARTO: Sacro Cuore/Assunta

Responsabile: Dott. Damiano Acri e Dott. Angelo Caselli

Totale P.L. 40

Ogni stanza è dotata di servizi igienici indipendenti.

- Numeri telefonici per chiamate dall'esterno: **0693738355**

Ubicazione I piano parte destra del monoblocco
II piano parte destra del monoblocco

RSA NEDCCG (ALZHEIMER)

REPARTO: Padre Marchesi

Responsabile di reparto: Dott. Massimo Marianetti

Totale P.L. 20

Ogni stanza, di due posti letto, è dotata di servizi igienici indipendenti.

- Numeri telefonici per chiamate dall'esterno: **0693738**

Ubicazione Piano terra parte centrale sinistra del monoblocco

SEMIRESIDENZIALE ETÀ EVOLUTIVA

Responsabile: Dott. Damiano Acri

Psicologa: Dr.ssa Molinari Manuela

Totale Pz. 20

OPEN SPACE

N° 1 stanza del medico responsabile

N° 1 stanza osservazione

N° 1 stanza educatori

Angolo cucina sporzionamento, giardino, Servizi

- Numeri telefonici per chiamate dall'esterno: **0693738**

Ubicazione Edificio singolo vicino cancello interno di ingresso.



RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA E MEDICINA DELLO SPORT

REPARTO: *San Giovanni Grande*

Responsabile: *Dott. Alessandro Pagliaccia*

Totale trattamenti 56

Consta di:

N° 5 sala visita

N° 1 reception

N° 1 archivio cartelle

N° 12 box di fisioterapia

N° 2 palestre attrezzate

N° 1 piscina attrezzata

Tutti i locali sono dotati di servizi igienici indipendenti.

• Numeri telefonici per chiamate dall'esterno: **0693738**

Ubicazione Il piano parte centrale del monoblocco

AMBULATORI

REPARTO: *San Giovanni Grande*

Responsabile: *Dott. Alessandro Pagliaccia*

Consta di:

N° 1 reception

N° 1 sala visita

N° 12 box di fisioterapia

N° 1 palestra di terapia di riabilitazione

N° 1 palestra per attività di gruppo

N° 1 piscina attrezzata

N° 1 sala di psicomotricità

N° 1 laboratorio di arti espressive

N° 1 sala collettiva

N° 1 sala educatori

N° 1 sala di riposo

N° 1 sala mensa

I locali sono dotati di servizi igienici indipendenti.

• Numeri telefonici per chiamate dall'esterno: **0693738**

Ubicazione Piano terra parte sinistra del monoblocco
I piano parte centrale sinistra del monoblocco

ATTIVITÀ AMBULATORIALE LIBERO PROFESSIONALE

Prestazioni erogate nelle discipline:

Medicina fisica e riabilitazione - Riabilitazione - Cardiologia - Medicina dello sport
Dietologia - Neuropsichiatria infantile - Psichiatria - Neurologia - Ortopedia
Chirurgia - Ecografia - Odontoiatria - Otorinolaringoiatria - Oculistica - Medicina
Generale - Geriatria - Dermatologia





CERTIFICAZIONI SANITARIE

Se durante la degenza e/o l'attività ambulatoriale, l'utente avesse necessità di un certificato, potrà effettuare la richiesta presso il CUP secondo le modalità di richiesta/rilascio delle certificazioni esplicitate presso gli sportelli

Relazione di dimissione

Al momento della dimissione viene consegnata al paziente una relazione sanitaria di sintesi delle attività svolte durante il ricovero, della terapia in atto e di eventuali elementi utili alla continuità assistenziale e al follow-up, nell'ambito della dei servizi sanitari territoriali.

Archivio cartelle cliniche

La documentazione sanitaria (cartella clinica) è rilasciata dall'archivio centrale Cartelle Cliniche tramite Ufficio CUP.

La richiesta ed il rilascio si effettuano previo pagamento dell'importo dovuto presso l'Ufficio CUP.

I documenti sanitari ed i certificati possono essere richiesti da chiunque, ma vengono consegnati soltanto al paziente, ovvero a persona fornita di delega autografa del paziente medesimo, unitamente ad un documento legale di riconoscimento, in corso di validità, del delegante e del delegato.

Gli aventi diritto al ritiro in caso di decesso sono il coniuge non divorziato, i figli, i genitori o l'eventuale erede.

In caso di minore, hanno diritto al ritiro i genitori o il tutore legalmente nominato. Se i genitori sono legalmente separati, ha diritto solo il coniuge al quale il minore è affidato.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

L'Istituto S. Giovanni di Dio garantisce a tutti i cittadini ricoverati presso la struttura la completezza dell'informazione sulla degenza tramite un libretto informativo all'ingresso e una relazione sanitaria per il medico di famiglia alla dimissione.

Garantisce inoltre la riservatezza e il rispetto della persona nelle visite e nelle altre prestazioni sanitarie.

A seguito di dimissione il paziente può far richiesta di copie di cartella clinica o referto che gli sarà consegnata con procedura ordinaria entro 20 giorni o con procedura d'urgenza entro 7 giorni.

Casi particolari potranno essere vagliati dalla Direzione Sanitaria.

a. Reclami

L'Istituto 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 abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'ufficio preposto a ciò è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) ubicato presso la Direzione Sanitaria.

Questo ufficio riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini.

Provvede a dare immediata risposta al cittadino utente per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione, avvia indagini e predispone soluzioni per i casi più complessi, dandone risposta comunque entro 15 giorni.

Il cittadino può utilizzare la scheda reclami oppure esporre verbalmente le proprie osservazioni.



b. Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativo

Qualità partecipata

L'Istituto garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dei cittadini/utenti anche al fine di poter condividere programmi di miglioramento, promuovendo la somministrazione di questionari sul grado di soddisfazione dell'utente. I risultati di tali indagini vengono resi pubblici.



MODULO RECLAMI

Dati Paziente

Nome _____

Cognome _____

Residenza _____

Recapito telefonico _____

ASL di appartenenza _____

medico/struttura sanitaria inviante _____

Dati dichiarante (se diverso dal paziente)

☐ parente _____

☐ coniuge

☐ tutore

☐ amministratore

☐ altro _____

Nome _____

Cognome _____

Residenza _____

Recapito telefonico _____

Oggetto del reclamo

☐ RSA

☐ Nucleo Alzheimer

☐ San Giovanni di Dio

☐ San Raffaele

☐ IDR residenziale

☐ Neuromotorio

☐ Disabilità mentale

☐ IDR DH

☐ IDR Ambulatorio

☐ Neuromotorio (adulti)

☐ Età evolutiva

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE



Gentile Signora, Gentile Signore,

il nostro Istituto è da sempre impegnata nel miglioramento continuo della qualità dell'assistenza offerta ai propri Pazienti.

Il Suo contributo è molto importante per poter migliorare i nostri servizi e rispondere sempre meglio alle esigenze di tutti i nostri Pazienti.

La preghiamo di compilare il seguente questionario, in forma **ANONIMA**, barrando la casella che meglio esprime il suo giudizio. Grazie per la Sua collaborazione!

Dati dell'assistito

ETA	SESSO	TITOLO DI STUDIO
	☐ MASCHIO ☐ FEMMINA	☐ NESSUNO ☐ SCUOLA DELL'OBBLIGO ☐ SCUOLA SUPERIORE ☐ LAUREA

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?

Personale del servizio di accettazione amministrativa

CORTESIA					
PROFESSIONALITÀ					

Personale medico

CORTESIA					
PROFESSIONALITÀ					

Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti

----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

Rispetto della riservatezza personale

----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

COMPLESSIVAMENTE, QUANTO È SODDISFATTO DEL NOSTRO SERVIZIO?

----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

CONSIGLIEREBBE AD ALTRI IL NOSTRO POLIAMBULATORIO?

☐ SÌ

☐ NO

EVENTUALI SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL NOSTRO SERVIZIO:

DATA _/_/_/____





ISTITUTO SAN GIOVANNI DI DIO FATEBENEFRAELLI

Via Fatebenefratelli 3, 00045 - Genzano di Roma RM



CONTATTI

Centralino

Tel. 06/937381

Direzione Amministrativa

Tel. 06/93738292 - Fax 06/9390052

Direzione Sanitaria / Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Tel. 06/93738270 - Fax 06/93738295

CUP

Tel. 06/93738357 e 06/93738356

Assistente Sociale

Tel. 06/93738214 - Fax 06/93738243

Ufficio Stampa

Responsabile: Avv. Giovanni Vrenna

Recapito telefonico: +39.339.6290747

Email: vrenna.giovanni@fbfrm.it

Referente: Dott. Alfredo Salzano

Recapito telefonico: +39.338.3711994

Email: alfredosalzano70@gmail.com

