



**ISTITUTO SAN GIOVANNI DI DIO  
FATEBENEFRATELLI  
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

### Ferroviaria

Treno di linea da Stazione centrale Roma Termini a Stazione Albano Laziale e collegamento autolinea AGO fino a Genzano Di Roma Piazza Frasconi

### 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 i degenti della struttura.

Ingresso alla struttura:

- 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:

<b>Portineria interna:</b>	<b>07.00 - 21.00 tel. 06937381</b>
<b>Direzione Sanitaria/URP:</b>	<b>08.00 - 15.30 tel. 0693738270</b>
<b>CUP/Accettazione:</b>	<b>09.00 - 13.00 tel. 0693738377</b>
<b>Servizio Sociale:</b>	<b>09.00 - 13.00 tel. 0693738214</b>
<b>Direzione Amministrativa:</b>	<b>08.00 - 14.00 tel. 0693738248</b>
<b>Numero Verde:</b>	<b>08.00 - 16.00 800 938 886 lun./ven.</b>

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
2. CUP
3. Uffici di Direzione / URP / Servizio Sociale
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
5. PRF semiresidenziale disabilità mentale
6. Ambulatori:  
Riabilitazione neuromotoria  
Riabilitazione età evolutiva  
Ambulatori polispecialistici
7. Cappella
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 (0693738377) 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:**

Le visite agli ospiti dei reparti RSA, R.S.A. Alzheimer e PRF residenziale per disabilità intellettiva sono attualmente prenotabili telefonicamente presso la Segreteria della Direzione Sanitaria.

Le visite agli ospiti del reparto PRF residenziale di riabilitazione neuromotoria avvengono tutti i giorni dalle 16,00 alle 17,00 presso i locali del CUP.

### **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 diagnostiche 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.

## 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 E. Caracciolo e Dott.ssa M. L. 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 E. Caracciolo e Dott.ssa M. L. 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 A. Bellomo e Dott. R. Capitani**

**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. C. Taranto**

**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: Fra Pierluigi Marchesi**

**Responsabile di reparto: Dott. M. Marianetti**

**Totale P.L. 20**

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

• Numeri telefonici per chiamate dall'esterno: **06937381**

**Ubicazione** Piano terra parte centrale sinistra del monoblocco

**SEMIRESIDENZIALE DISABILITA' INTELLETTIVA**

**REPARTO: Beato Eustachio Kugler**

**Responsabile: Dott. M. Peresson**

**Psicologa: Dr.ssa M. Molinari**

**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: **06937381**

**Ubicazione** Edificio singolo vicino cancello interno di ingresso.



## **RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA**

**REPARTO:** *San Giovanni Grande*

**Responsabile:** *Dott. G. Rapisarda*

**Totale trattamenti SSR 36**

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: **06937381**

**Ubicazione** III piano parte centrale del monoblocco

## **AMBULATORIO ETA' EVOLUTIVA**

**REPARTO:** *San Giovanni Grande*

**Responsabile:** *Dott.ssa V. Cugini*

**Totale trattamenti SSR 20**

Consta di:

N° 1 reception

N° 1 sala visita

N° 1 box di logopedia

N° 1 palestra di terapia di riabilitazione

N° 1 palestra per attività di gruppo

N° 1 sala di neuropsicomotricità

N° 1 laboratorio di arti espressive

N° 1 sala collettiva

N° 1 sala educatori

N° 1 sala di riposo

I locali sono dotati di servizi igienici indipendenti.

• Numeri telefonici per chiamate dall'esterno: **06937381**

**Ubicazione** Piano terra parte 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

<b>Dati Paziente</b>	Nome _____	Cognome _____
	Residenza _____	
	Recapito telefonico _____	
	ASL di appartenenza _____	
	medico/struttura sanitaria inviante _____	

<b>Dati dichiarante (se diverso dal paziente)</b>	<input type="checkbox"/> parente _____	
	<input type="checkbox"/> coniuge	
	<input type="checkbox"/> tutore	
	<input type="checkbox"/> amministratore	
	<input type="checkbox"/> altro _____	
	Nome _____	Cognome _____
	Residenza _____	
	Recapito telefonico _____	

<b>Oggetto del reclamo</b>	<input type="checkbox"/> RSA	<input type="checkbox"/> Nucleo Alzheimer
		<input type="checkbox"/> San Giovanni di Dio
		<input type="checkbox"/> San Raffaele
	<input type="checkbox"/> IDR residenziale	<input type="checkbox"/> Neuromotorio
		<input type="checkbox"/> Disabilità mentale
	<input type="checkbox"/> IDR DH	
<input type="checkbox"/> IDR Ambulatorio	<input type="checkbox"/> Neuromotorio (adulti)	
	<input type="checkbox"/> 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
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> MASCHIO <input type="checkbox"/> FEMMINA	<input type="checkbox"/> NESSUNO <input type="checkbox"/> SCUOLA DELL'OBBLIGO <input type="checkbox"/> SCUOLA SUPERIORE <input type="checkbox"/> LAUREA

## QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?

### Personale del servizio di accettazione amministrativa

CORTESIA	<input type="text" value="per nulla"/>	<input type="text" value="poco"/>	<input type="text" value="sufficiente"/>	<input type="text" value="molto"/>	<input type="text" value="moltissimo"/>
PROFESSIONALITÀ	<input type="text" value="per nulla"/>	<input type="text" value="poco"/>	<input type="text" value="sufficiente"/>	<input type="text" value="molto"/>	<input type="text" value="moltissimo"/>

### Personale medico

CORTESIA	<input type="text" value="per nulla"/>	<input type="text" value="poco"/>	<input type="text" value="sufficiente"/>	<input type="text" value="molto"/>	<input type="text" value="moltissimo"/>
PROFESSIONALITÀ	<input type="text" value="per nulla"/>	<input type="text" value="poco"/>	<input type="text" value="sufficiente"/>	<input type="text" value="molto"/>	<input type="text" value="moltissimo"/>

### Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti

<input type="text" value="per nulla"/>	<input type="text" value="poco"/>	<input type="text" value="sufficiente"/>	<input type="text" value="molto"/>	<input type="text" value="moltissimo"/>
--	-----------------------------------	--	------------------------------------	---

### Rispetto della riservatezza personale

<input type="text" value="per nulla"/>	<input type="text" value="poco"/>	<input type="text" value="sufficiente"/>	<input type="text" value="molto"/>	<input type="text" value="moltissimo"/>
--	-----------------------------------	--	------------------------------------	---

### COMPLESSIVAMENTE, QUANTO È SODDISFATTO DEL NOSTRO SERVIZIO?

<input type="text" value="per nulla"/>	<input type="text" value="poco"/>	<input type="text" value="sufficiente"/>	<input type="text" value="molto"/>	<input type="text" value="moltissimo"/>
--	-----------------------------------	--	------------------------------------	---

### CONSIGLIEREBBE AD ALTRI IL NOSTRO POLIAMBULATORIO?

SÌ  NO

### EVENTUALI SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL NOSTRO SERVIZIO:

---

---

---

---

---

DATA \_ / \_ / \_ \_





# ISTITUTO SAN GIOVANNI DI DIO FATEBENEFRAPELLI

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. 06/93738377

### 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

