



CASA
ALBERTA
R.S.S.A.

Carta dei servizi

Gentile utente,

desideriamo innanzitutto ringraziarLa per la fiducia che ha voluto riporre nella nostra struttura, scegliendola per un soggiorno che vogliamo augurarLe il più sereno possibile.

Lei stesso può fare molto per migliorare il livello assistenziale e il comfort. Ed è per questo che Le chiediamo di leggere attentamente questo manuale; vi troverà alcune informazioni che Le renderanno più agevole il periodo in cui sarà nostro ospite ed alcuni suggerimenti che La preghiamo di seguire con fiducia.

Vogliamo pregarla inoltre di compilare l'accluso questionario, ci servirà a comprendere il Suo grado di soddisfazione per il trattamento ricevuto e a migliorarlo se necessario.

Le porterà via solo qualche minuto, ma fornirà a noi preziose informazioni per migliorare la qualità dei nostri servizi.

Il cittadino-utente è al centro di un percorso di attenzioni garantite da un Codice Etico, documento che offre all'assistito la qualità di un percorso e, al personale, lo strumento per operare nel rispetto dei principi etici e morali.

La ringraziamo per la cortese collaborazione

La Direzione

La Carta dei servizi di Casa Alberta (gestione Casa Gest s.r.l.) è stata realizzata in ottemperanza al DPCM 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari” che, al punto 2, prevede che “i soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari, anche in regime di concessione o mediante convenzione, adottano [...] la relativa Carta dei servizi”.

GRUPPO DI LAVORO

Amministratore Unico

Dott. Michele D’Introno

Direttore di Struttura/Responsabile Urp

Dott. Giulio Mennoia

Coordinatore Sanitario

Dott. Alberto Ventura

Staff socio assistenziale:

- Assistente sociale
- Psicologo
- Fisioterapisti
- Educatori Professionali
- Infermieri
- Operatori Socio Sanitari

VALIDITÀ

La Carta dei servizi è periodicamente revisionata e aggiornata, per il costante miglioramento degli standard di qualità.

Revisione n° 4 – Agosto 2013

Missione e Principi

Missione

La RSSA Casa Alberta nasce con l'intento di offrire un servizio di qualità alla popolazione anziana del territorio. La sfida che la Società Casa Gest ha deciso di intraprendere è quella di coniugare alti livelli di assistenza sociosanitaria ad elevati standard alberghieri, mantenendo i costi entro livelli medi di mercato. Ciononostante, sulla base di richieste specifiche, è in grado di offrire anche servizi aggiuntivi ed esclusivi rivolti ad una clientela maggiormente esigente.

Come raggiungerci

Casa Alberta è facilmente raggiungibile dalla S.P. 231 (ex Strada Statale 98) a pochi metri dall'uscita per Via Gravina (Stadio). Casa Alberta è a Corato (BA) in Via Prenestina, 5/7. Collocata in zona residenziale tra i giardini comunali e lo stadio dispone di un ampio parco attrezzato a verde.



Centralino 080/8723125

www.casalberta.it

Seguici:





COLLOCAZIONE URBANISTICA E LOGISTICA

La struttura è situata in un parco attrezzato di circa un ettaro di verde. Può accogliere fino a 30 ospiti ed è articolata in un modulo da 30 posti letto, su un unico piano di degenza con camere doppie. Dotata di una Cappella per il culto (aperta anche ai familiari degli utenti) consente la trasmissione in diretta nelle stanze degli allettati della Santa Messa.



In ogni stanza:

TV digitale, frigobar, cabina armadio, bagno assistito, balconcino sul parco.



Attrezzata per la gestione della disabilità dispone di una palestra destinata alla ginnastica riabilitativa, box per la fisioterapia, laboratori occupazionali e per l'attività di animazione professionale.



La Residenza Socio Sanitaria Assistita “Casa Alberta” si colloca nella rete dei servizi sociosanitari, nell’ambito della residenzialità extra-ospedaliera e si inserisce nel novero delle strutture socio sanitarie indicate dal regolamento regionale n° 4/2007.

“La residenza sociosanitaria assistenziale (RSSA) eroga prevalentemente servizi socioassistenziali a persone anziane, in età superiore ai 64 anni, con gravi deficit psico-fisici, nonché persone affette da demenze senili, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio-riabilitativo a elevata integrazione sociosanitaria, che non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non in fase acuta, non possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell’autonomia e non possono essere assistite a domicilio. La RSSA per anziani non può accogliere ospiti con età inferiore a 64, ancorché diversamente abili gravi, fatta eccezione per persone affette da demenze senili, morbo di Alzheimer e demenze correlate, anche se non hanno raggiunto l’età dei 64 anni”.



Tariffe e partecipazione alla spesa

La retta applicata è commisurata alla complessità assistenziale e comunque mediamente in linea con l'offerta territoriale. La tariffa minima, infatti, ammonta a € 55,00 giornalieri.

“Casa Alberta” propone servizi:

1. Sanitari

Coordinamento sanitario: è assicurato da un medico specialista in medicina interna che svolge le funzioni di Coordinatore sanitario della struttura, con compiti di coordinamento dell'intera attività sanitaria e di supervisione attraverso il costante contatto con tutte le componenti sanitarie, infermieristiche e sociosanitarie, la verifica dell'attuazione dei programmi terapeutici da parte del personale infermieristico e della riabilitazione, la cura dell'igiene ambientale della struttura.

Assistenza infermieristica: Gli infermieri assicurano le prestazioni di assistenza sanitaria diretta in attuazione del programma terapeutico stabilito dai medici curanti e secondo le direttive organizzative predisposte dal Coordinatore Sanitario.

Le prestazioni infermieristiche sono assicurate per l'arco dell'intera giornata, in funzione della tipologia degli ospiti e dei programmi terapeutici.



Assistenza riabilitativa: viene assicurata agli ospiti per l'espletamento delle prestazioni riabilitative di mantenimento e di miglioramento delle residue abilità e per la prevenzione di nuove disabilità in particolare nell'ambito della riabilitazione motoria, sensoriale, fisica ed occupazionale.



Assistenza farmaceutica: viene assicurata la custodia e la somministrazione dei farmaci necessari a ciascun ospite.

Assistenza psicologica: viene assicurata sia l'accoglienza e l'ascolto di ogni forma di disagio psicologico, sia la possibilità di interventi cognitivi, quali terapie di orientamento alla realtà, terapia di reminiscenza, ecc.

2. Assistenziali

Assistenza individuale per igiene personale e necessità fisiologiche, aiuto nello svolgimento delle attività quotidiane, muoversi all'interno della camera e della struttura, cura della persona e dell'aspetto, con servizio parrucchiere/barbiere presente nella struttura.



Assistenza e segretariato sociale eroga servizi di informazione, accoglienza, accompagnamento, di ascolto e di orientamento sui servizi sociali e socio sanitari presenti nell'ambito territoriale.



Assistenza e tutela degli ospiti diurna e notturna.

Assistenza religiosa e spirituale con la presenza di una cappella interna per le celebrazioni delle funzioni religiose cattoliche; per gli ospiti di altra religione si richiederanno i contatti necessari all'ospite.

3. Alberghieri

Le funzioni di Ristorazione/Preparazione Pasti; Lavanderia/Guardaroba; Pulizia degli ambienti e del portierato sono tutte assicurate mediante personale proprio. Presso la portineria avviene la raccolta e la distribuzione della posta in arrivo e in partenza ed è disponibile un centralino telefonico.

I pasti vengono preparati dalla cucina interna e serviti agli ospiti nelle sale di soggiorno/pranzo di ciascun modulo. Nella preparazione dei pasti si tiene conto delle prescrizioni dietetiche riguardanti i singoli ospiti. Gli ospiti dispongono di una scelta fra almeno due primi piatti, due secondi e due contorni.



La Lavanderia/Guardaroba provvede sia alle esigenze generali della struttura sia a quelle dei singoli ospiti. La biancheria da letto, da bagno e da tavola è fornita direttamente dalla struttura.

La Pulizia degli ambienti viene effettuata regolarmente almeno due volte al giorno, per via umida onde evitare la dispersione nell'aria di polvere.

4. Amministrativi e Direttivi

Sono quelle tipiche, con particolare attenzione al controllo di gestione ai fini della qualità dei servizi. Inoltre è attivo l'Ufficio di Relazioni con il Pubblico, che è deputato alla raccolta dei dati sulla soddisfazione dei clienti e risponde degli eventuali reclami dell'utenza.

PROGETTO ASSISTENZIALE GENERALE



Successivamente alla segnalazione, da parte dei familiari, degli Assistenti Sociali del Comune e dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM), dell'inserimento di un nuovo ospite presso la struttura si avvia un'attività di progettazione assistenziale individualizzata (PAI) che inizia con l'accoglienza e la valutazione del nuovo ospite e termina praticamente al momento della dimissione di questo.

Alla base del progetto di assistenza individualizzata c'è la volontà di fornire ad ogni utente una risposta ad hoc mai generalizzata ed indistinta, ribaltando l'approccio classico all'anziano nei soli termini di salute/malattia. L'obiettivo è quello di avere una prospettiva multidimensionale dell'anziano nel suo complesso al fine di dirigere gli interventi verso il mantenimento e il recupero, ove possibile, delle capacità residue.

Obiettivo finale è quello di conoscere la persona il più possibile, valutando la sua storia familiare e gli eventuali problemi legati a quest'ultima, i suoi ricordi, le abitudini di vita del soggetto, la sua storia clinica, le sue abilità passate e residue per poterle, ove possibile, recuperare o farle riemergere.

In questo modo ogni intervento risulterà essere unico e personalizzato così come unica è la persona che usufruirà del trattamento. Pertanto, il primo contatto avviene in generale con i familiari del nuovo ospite, ai quali vengono fornite tutte le informazioni generali relative alla struttura ed alla documentazione necessaria all'inserimento.

In questa fase a cura dell'assistente sociale, si provvede a raccogliere le informazioni salienti sulle condizioni generali dell'ospite, sulle sue abitudini, sulle sue aspettative e necessità. Inoltre, al fine della compilazione della cartella sociale, si raccolgono tutte le informazioni sulla situazione pensionistica, ecc.



Successivamente a questo primo contatto avviene l'incontro con l'ospite il quale giunge in struttura portando con sé tutti i dati amministrativi necessari all'inserimento e le notizie anamnestiche sanitarie.

La fase di accoglienza prosegue con l'accompagnamento del nuovo ospite nella sua stanza e nei contatti con gli operatori dello staff. Con il passare dei primi giorni si completerà la fase di osservazione e di raccolta dati relativa all'ospite. In questa fase incontrerà l'assistente sociale e lo psicologo e verranno compilate schede di rilevazione delle abitudini di vita e dei livelli delle autonomie conservate. Attraverso questi passaggi si individueranno:

- 1) i bisogni;
- 2) gli obiettivi assistenziali;
- 3) gli interventi individualizzati
- 4) la data della prima verifica.

La presente fase tenderà a ripetersi, di verifica in verifica, al fine di ridefinire gli obiettivi assistenziali a seconda dei cambiamenti intervenuti nel frattempo.



L'OPERATO DEL PERSONALE TUTTO DI CASA ALBERTA SI ISPIRA AI SEGUENTI PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza: tutti i servizi erogati da Casa Alberta guardano al “principio di uguaglianza dei diritti delle persone”, che si fonda sull’articolo 3 della Costituzione della Repubblica italiana, secondo il quale «tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche». Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell’offrire una serie di risposte che siano il più possibile “abito su misura” per il Cittadino-Cliente.

Imparzialità e continuità: Casa Alberta svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

Diritto di scelta: compatibilmente con le esigenze organizzative, Casa Alberta s’impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l’erogazione dei servizi sul territorio.

Partecipazione: Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Cittadini, Casa Alberta garantisce un'informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure.

Efficienza ed efficacia: l'erogazione dei servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del Servizio. Casa Alberta s'impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del Cliente, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.

Riservatezza: è la «caratteristica di quanto è improntato a discrezione e al rispetto del segreto e dell'intimità». Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.



Come reclamare

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Presso il Responsabile dell'Urp e sotto la sua responsabilità è istituito un registro dei Reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

Presso la Direzione di Casa Alberta sono disponibili a richiesta del Cliente copie dell'apposito modulo "Segnalazione Reclamo".

I reclami possono essere di due forme:

scritti;

verbali.

L'eventuale reclamo scritto da parte del Cliente o dei suoi familiari viene raccolto dal Responsabile Urp.

Il Responsabile provvede se necessario a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta al Cliente che ha sporto il reclamo entro un massimo di 10 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica del Responsabile Assicurazione Qualità e del Consorzio committente.

In caso di reclamo verbale, il Responsabile dell'Agenzia ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

Risarcimenti

Tutti gli Operatori della RSSA Casa Alberta sono coperti da Assicurazione sulla Responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate, attraverso comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia.



IL SISTEMA DI QUALITA'

La struttura pone al centro della sua missione la soddisfazione dell'utente/cliente. L'organizzazione della produzione dei servizi è incentrata sull'obiettivo del miglioramento continuo della qualità attraverso un sistema di monitoraggio, che consente di verificare gli standard minimi di efficacia ed efficienza del servizio erogato. Poiché la qualità deve essere condivisa soprattutto con l'utente/cittadino del servizio, la Carta dei Servizi informa sulle prestazioni alle quali l'utente ha diritto, presentandole come base minima per offrire un servizio di qualità.

Gli standard di qualità che seguono si possono considerare come i livelli minimi di qualità garantiti dal servizio. Gli utenti e i cittadini possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata il servizio erogato, confrontando quanto 'impegnato' sulla carta del servizio e quanto realmente 'erogato' dalla struttura.

Qualità delle prestazioni infermieristiche

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Qualità del personale	<p>Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti.</p> <p>Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio.</p> <p>Il personale incaricato svolge un monte orario minimo di formazione e aggiornamento all'anno, in base alla normativa ECM.</p>
Documentazione	<p>Predisposizione della cartella personale, con annotazione delle terapie e delle eventuali variazioni.</p> <p>Aggiornamento costante della cartella.</p>
Assistenza infermieristica	<p>Somministrazione delle prescrizioni farmacologiche e trattamenti prescritti.</p> <p>Segnalazione di sintomi e malattie agli operatori sanitari.</p> <p>Registrazione degli interventi sulla cartella dell'ospite.</p>



Qualità delle prestazioni di assistenza alla persona

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Qualità del personale	<p>Tutto il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti.</p> <p>Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio.</p> <p>Il personale incaricato svolge un monte ore minimo di formazione e aggiornamento all'anno.</p>
Cura della persona e igiene personale	<p>Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti un aiuto alla cura della persona (pulizia personale ed igiene quotidiana, bagno, vestizione e svestizione, etc.). Definizione di protocolli di assistenza individualizzati.</p>
Governo dell'alloggio	<p>Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti un aiuto al governo dell'alloggio (riassetto camera, riordino effetti personali, personalizzazione</p>

Governo
dell'alloggio

ambienti, etc.).
Definizione di procedure e protocolli di gestione.

Qualità delle prestazioni alberghiere



FATTORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Qualità dei pasti	Attestazioni di regolarità della ditta fornitrice dei pasti (HACCP, OGM, etc.). Varietà dei pasti con possibilità di programmi dietetici individuali e personalizzati. Distribuzione bilanciata dei pasti nell'arco della giornata.
Pulizia e igiene degli ambienti	Protocollo interno per la pulizia e la sanificazione degli ambienti. Schede di sicurezza dei prodotti usati per la pulizia e la sanificazione.
Servizio di lavanderia e	Detersione e sanificazione periodica della biancheria piana.

guardaroba	Ritiro della biancheria sporca da parte dell'addetto della lavanderia ogni giorno. Identificazione della biancheria personale degli ospiti.
------------	--



Qualità delle prestazioni di animazione

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Qualità del personale	Tutto il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti. Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio.
Attività di animazione	Varietà e programmazione delle attività proposte (ludiche, ricreative, etc.). Relazioni e confronti periodici nel corso delle riunioni di equipe. Organizzazione di eventi e festeggiamenti in occasione delle festività (Natale, Pasqua, carnevale, compleanni, etc.)

Qualità dell'accoglienza, dell'accessibilità e dell'informazione

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Accoglienza	Conoscenza dell'ospite attraverso colloqui individuali e con la famiglia.
Inserimento	Definizione e osservazione periodica del progetto individuale.
Rapporti con la famiglia	Incontri periodici con la famiglia anche nel corso di attività di animazione.
Informazione	Predisposizione di una bacheca informativa presso la RSSA. Redazione e diffusione di opuscoli informativi per l'accesso al servizio. Redazione e diffusione della Carta dei Servizi.
Suggerimenti e reclami	Possibilità di inoltrare suggerimenti e reclami per disservizi al responsabile della struttura. Rilevazione della soddisfazione di utenti e familiari attraverso la somministrazione annuale di un questionario di indagine.



La vita comunitaria: diritti e doveri degli ospiti

Ogni ospite ha il diritto:

al rispetto della dignità umana e ad essere assistito con premura ed attenzione;

alla riservatezza nel trattamento dei dati personali e alla tutela della privacy;

alla sicurezza e alla salvaguardia in caso di emergenza e pericolo;

alla conservazione del posto, in caso di assenza rientrante nei termini previsti dal regolamento;

alla personalizzazione degli ambienti di vita, arricchendo la sua stanza con oggetti propri;

alla critica, proponendo reclami che devono essere esaminati ed esauditi nel limite del possibile.

Ogni ospite ha il dovere:

di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale del servizio;

di tenere la camera e quanto loro assegnato con ordine e pulizia, consentendo l'ingresso nelle ore stabilite per la pulizia;

di non disturbare gli altri ospiti;
di avvisare il personale in caso di eventuali uscite con familiari;
di osservare gli orari della struttura, dei pasti etc.;
di non introdurre nella struttura bevande alcoliche, animali, oggetti pericolosi per se e per gli altri.

REGOLAMENTO INTERNO



INFORMAZIONI GENERALI

Informazioni per il ricovero

Non sono previsti ricoveri d'urgenza, ma solo ricoveri ordinari programmati. In dettaglio il ricovero può essere chiesto:

- dal paziente o da un suo familiare;
- dal medico o specialista ASL;
- dal medico di una struttura sanitaria pubblica o privata presso cui è ricoverato l'ammalato

Dopo un primo incontro conoscitivo con la Direzione di struttura e la valutazione del Medico Accettante sarà bene incontrare l'Assistente Sociale la quale provvederà a raccogliere tutte le istanze dell'ospite ed a consegnare la lista degli indumenti da portare in struttura. Si fa notare che la biancheria da lasciare all'ospite dipende dalle condizioni dello stesso e deve comunque permettere ricambi frequenti, al fine di evitare situazioni imbarazzanti.

Documenti necessari per il ricovero

1. Carta di identità valida;
2. Codice fiscale;
3. Libretto sanitario.

L'arrivo in struttura

Al momento del ricovero il paziente e/o un suo familiare dovrà recarsi presso l'ufficio Accettazione per il disbrigo delle pratiche burocratiche. Un assistente accompagnerà il paziente nella camera assegnata, affidandolo all'Infermiere Professionale del modulo.

Lo stesso Infermiere fornirà allo stesso ed ai parenti le informazioni sull'organizzazione della struttura e, dopo aver consegnato il questionario sul livello di soddisfazione paziente, la Carta dei Servizi, accompagnerà il paziente nella stanza assegnata.

Durante il soggiorno

Le pulizie in camera e nei reparti comuni si effettuano dalle ore 07.30 alle ore 09.30.

I pasti sono serviti:

- ore 08.00 colazione
- ore 12.30 pranzo
- ore 19.30 cena

Orario visite

I visitatori sono ammessi tutti i giorni dalle ore 09,00 alle ore 12,00 e dalle ore 16,00 alle ore 19,00; ad eccezione dell'orario di visita del medico.

I pazienti incontrano i parenti possibilmente nelle sale comuni, al fine di evitare disagi agli altri ospiti nella stanza. Per i pazienti è posto il divieto di uscire dalla Struttura senza apposita autorizzazione scritta da parte del Responsabile di reparto e del Coordinatore Sanitario.

La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa sono sollevate da qualsiasi responsabilità per i degenti che escono senza autorizzazione.

L'assistenza medica

La visita medica giornaliera avviene di norma dalle 08.30 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 18.00. Sia il medico responsabile sia gli infermieri di reparto sono sempre disponibili a fornire tutti i chiarimenti necessari al paziente ed ai suoi familiari.

Il personale non può fornire informazioni telefoniche sugli ospiti.

L'assistenza infermieristica

Sono garantiti tutti gli aspetti relativi all'assistenza infermieristica e tecnica tramite personale in possesso di diploma di specializzazione. Qualora si rendesse necessario affiancare al proprio congiunto una persona estranea alla Struttura, è necessaria l'autorizzazione del medico responsabile di reparto e della Direzione Sanitaria. Tale rapporto, dal punto di vista economico, sarà gestito personalmente dai parenti.

Cosa portare in struttura

- Non dimentichi di portare con sé i suoi effetti personali come spazzolino da denti, il suo sapone, ecc. Non dimentichi biancheria personale, vestaglia e pantofole, le posate.
- Non dimentichi inoltre un documento personale, la tessera sanitaria ed il codice fiscale.
- Poiché dovrà fornire ai medici tutte le notizie riguardo il suo stato di salute, porti con sé, tenendola ben ordinata, la documentazione clinica (esami di laboratorio, radiografie, consulenze e terapie in corso) che ha raccolto negli ultimi tempi.

Nel dubbio può farsi consigliare dal suo medico curante al quale può eventualmente chiedere una breve relazione sul suo stato di salute.

- Comunichi sempre al medico di reparto i farmaci che assume abitualmente, anche se non li ritiene importanti, e si faccia dare la sua autorizzazione prima di assumerli anche in Struttura.

Dimissione

Al momento della dimissione sarà rilasciata al paziente una relazione dettagliata da consegnare al medico curante con il riepilogo dei principali accertamenti effettuati, dell'obiettivo rieducativo, del decorso clinico-riabilitativo e con le indicazioni della terapia da proseguire a domicilio. È inoltre possibile richiedere presso gli uffici amministrativi copia della cartella clinica. Il pagamento dei relativi diritti potrà essere effettuato al momento della richiesta.

Servizi vari

È assolutamente vietato uscire dalla struttura e, se ha necessità di allontanarsi per qualche minuto dal reparto, informi sempre il personale medico infermieristico.

Qualora avesse necessità di riscuotere la sua pensione a mezzo di persona da lei delegata, può chiedere all'Assistente Sociale di aiutarla nel disbrigo di tale pratica.

Per ogni esigenza riguardante il suo stato di salute si rivolga al personale medico di reparto e preferibilmente sempre allo stesso sanitario.

L'orario di visita di parenti e amici, che Le chiediamo di contenere ad un piccolo numero per volta, è ordinariamente fissato nelle ore stabilite ad eccezione dell'orario di visita dei medici. La preghiamo di rispettare il riposo, la tranquillità e la riservatezza degli ospiti che come Lei attraversano un momento delicato. Non dimentichi che il divieto di fumare non è ormai una cortesia richiesta, ma un preciso obbligo di legge.

Riferimenti legislativi

D. Lgs. 502/92, come modificato dal D.L. 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini, integrati dal D. Lgs. 229/99 Riforma *ter* recante: “Norme per la razionalizzazione del Servizio sanitario nazionale”;

Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;

Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri 11/10/1994 “Direttiva sui principi per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico” pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 261 dell'8/11/1994;

D.P.C.M. 19/05/1995 “Schema di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari”;

Linee Guida n. 2/95 “Attuazione della Carta dei servizi sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale”;

Decreto 15/10/1996 del Ministero della Sanità “Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie”;

Decreto Rettorale del 2/12/1996, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 294 del 16/12/1996;

D. Lgs. N. 196 del 30/6/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”;

D.P.R. 254/2003;

Decreto Legislativo 152/2006 e s.m.i.;

Decreto Legislativo 81/2008 e s.m.i.;

Reg. CE 852/2004;

Decreto Legislativo 31/2001 e s.m.i.;

D.P.R. 285/90;

L.R. Puglia 28 maggio 2004 n° 8 “Disciplina in materia di autorizzazione alla realizzazione e all’esercizio, all’accreditamento istituzionale e accordi contrattuali delle strutture sanitarie e sociosanitarie pubbliche e private” e successive modifiche e integrazioni;

Regolamento regionale 13 gennaio 2005 n° 3 “Requisiti per autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie”;

L.R. Puglia n° 19/2007 e s.m.i.;

R.R. Puglia n° 4/2007 e s.m.i.