

Fondazione Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri ONLUS
Servizi Accreditati di Assistenza, Cura e Riabilitazione
Via Vismara, 10 - San Bassano (CR) Tel. 0374/373165 - fax 0374/381119 -
e-mail riabilitazione@istitutovismara.it
www.istitutovismara.it



CARTA DEI SERVIZI

U.d.O. Cure Intermedie

San Francesco/San Carlo

COSA SONO LE CURE INTERMEDIE

Le Unità di Cure Intermedie sono presidi sanitari extra ospedalieri che, con tempistiche definite, prendono in carico, assistendolo in regime di degenza, l'utente fragile nella fase di stabilizzazione, a seguito di un episodio di acuzie o di riacutizzazione, con interventi specifici nella sfera sanitaria, riabilitativa e assistenziale, che non possono essere erogati al domicilio o in ospedale.

Per meglio conoscere l'intera rete di offerta della Fondazione e soprattutto i nostri principi e valori fondanti, la invitiamo a consultare la Carta dei Servizi disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

U.O. CURE INTERMEDIE

L'**Unità Operativa di Cure Intermedie** della Fondazione Vismara - De Petri comprende 40 posti letto di degenza residenziale convenzionata e 7 posti letto in regime di solvenza, dislocati presso i reparti San Francesco e San Carlo, ed un Servizio di **Riabilitazione Ambulatoriale** (per la descrizione del quale si rimanda alla specifica carta dei servizi).

CHI PUÒ ACCEDERE ALLE CURE INTERMEDIE

- Persone in condizione di stabilità clinica che hanno concluso il loro percorso acuto e/o subacuto, ma che necessitano di migliorare il più possibile il loro stato di "salute" clinico e/o funzionale;
- Pazienti in fase di consolidamento della disabilità da pregresso evento lesivo, quando le condizioni generali e la prognosi degli esiti della menomazione controindicano un intervento riabilitativo intensivo e settoriale;

Le persone possono accedere a questo servizio, provenendo dall'ospedale, con richiesta del Medico Specialista Ospedaliero oppure dal domicilio con richiesta del Medico di Medicina Generale (MMG). Tali ricoveri hanno l'obiettivo di raggiungere la stabilizzazione delle condizioni cliniche e, quando possibile, anche "piccoli guadagni funzionali", in un contesto di ricovero riabilitativo caratterizzato da bassa intensità assistenziale. L'obiettivo principale rimane, comunque il reinserimento e/o la permanenza al proprio domicilio, oltre che la diminuzione delle recidive dei ricoveri ospedalieri.

MODALITÀ DI ACCESSO IN RIABILITAZIONE

La richiesta di ricovero predisposta su **Modulo Regionale di ricovero in Cure Intermedie** può essere compilata dal medico specialista ospedaliero, dal medico specialista autorizzato, dai Medici di Medicina Generale (Medico curante). Nel caso in cui la richiesta provenga dal medico di medicina generale, insieme al modulo regionale dovrà essere consegnata anche l'impegnativa regionale (ricetta rossa)

Il modulo di richiesta di ricovero e l'impegnativa regionale devono essere consegnate a mano, per posta elettronica o via fax all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Fondazione.

Tutte le proposte di ricovero sono registrate in ordine cronologico al momento della ricezione e valutate dal medico responsabile del servizio, al fine di stabilire l'appropriatezza del ricovero e l'eventuale lista di attesa, sulla base delle informazioni contenute nel modulo e della loro congruità con i criteri stabiliti dalla competente normativa regionale e quelli definiti dal Servizio, validati dall'ATS. I criteri di definizione della lista di attesa sono, nell'ordine:

1. Anamnesi e gravità clinico-funzionale e presenza di indicazioni riabilitative
2. Provenienza anagrafica domiciliare (residenza).
3. Provenienza: ospedale/ domicilio.

4. Presenza o meno di problematiche sociali.

Le proposte ritenute inappropriate vengono indirizzate, ove possibile, a servizi alternativi.

Una volta programmato l'ingresso, il medico responsabile o la caposala contattano telefonicamente il paziente o i familiari, confermando data e ora del ricovero.

Il costo del ricovero in Cure Intermedie è a carico del Servizio Sanitario Regionale (SSR), per i posti contrattualizzati (40), è a carico dell'utente per i posti in regime di solvenza (7); il costo è definito annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione.

DOCUMENTI NECESSARI

I nuovi ricoveri sono pianificati dal lunedì al venerdì in mattinata, preferibilmente entro le ore 11.

L' 'accettazione viene effettuata il giorno del ricovero presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)
Via Vismara 10 – 26020 San Bassano (Cr)

Dal LUNEDÌ al VENERDÌ 8.30-12.30
e SABATO su appuntamento

TEL. 0374-373165 o 0374-373178

FAX 0374-381119

urp@istitutovismara.it

Rag. Gianfranco Boffini

DOCUMENTI NECESSARI PER L' ACCETTAZIONE:

- Fotocopia della Carta Regionale dei Servizi (o Tessera Sanitaria);
- Fotocopia della Tessera di esenzione (se già in possesso del paziente);
- Fotocopia della Carta d'identità;
- Fotocopia del Codice Fiscale;
- Impegnativa del Medico di Medicina Generale (MMG) o di una struttura sanitaria accreditata con il SSR, che riporti la richiesta di inserimento in Cure Intermedie (**solo per i posti a carico del SSR, non è necessaria per il ricovero in regime di solvenza**).

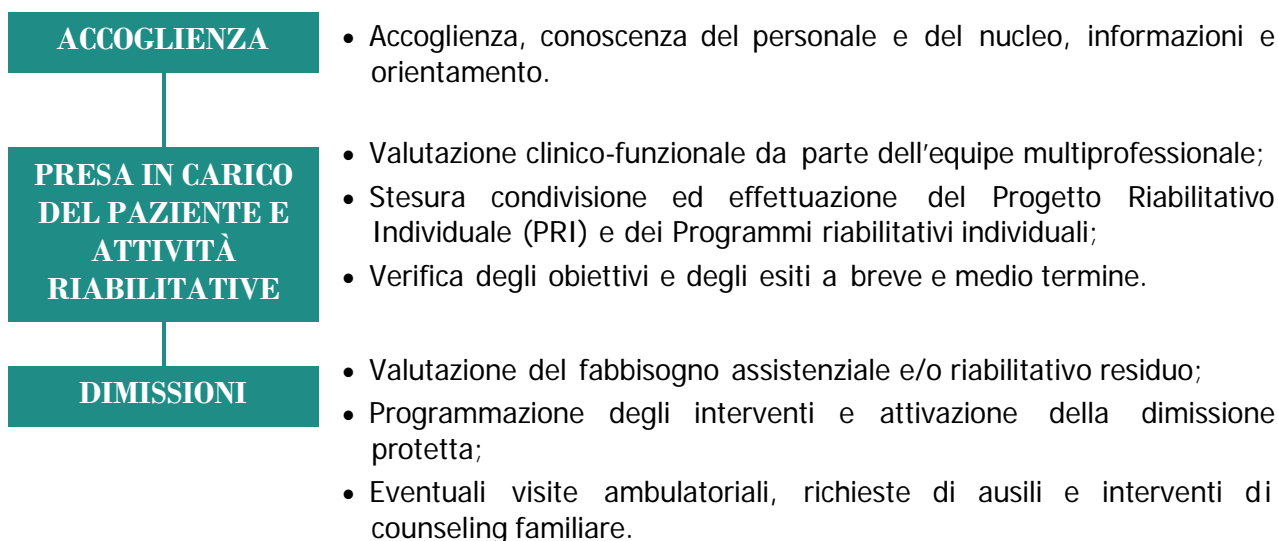
TEMPI DI DEGENZA

Per quanto riguarda il ricovero in regime di convenzione con il SSR, il tempo di degenza messo a disposizione dalla normativa regionale che regola questo servizio varia, a seconda della tipologia, da 30 giorni fino ad un massimo di 90.

- **Il tempo reale di durata del ricovero è, però, definito dal Progetto di Riabilitazione e Cura e dalla sua conclusione rispetto al percorso clinico e riabilitativo programmato.**
- Per quanto riguarda la degenza in regime di solvenza, il periodo di ricovero è concordato con gli stessi utenti e il responsabile del servizio.

L PERCORSO DI DEGENZA

Il ricovero in Unità di Cure Intermedie prevede il seguente percorso:



LA QUALITÀ CHE CI IMPEGNAMO A GARANTIRE

La Fondazione garantisce alle persone ricoverate servizi di qualità erogati con particolare cura e attenzione alla centralità della persona e delle relazioni interpersonali. Qui di seguito presentiamo, per ciascuna area di qualità, i livelli che la Fondazione si impegna a garantire.



AMBIENTE

I nuclei, situati al secondo piano della struttura principale della Fondazione, sono climatizzati e dispongono di ampi e luminosi spazi comuni (soggiorni, sala tv), arredati con cura.

Televisione e libri sono a disposizione per l'intrattenimento delle persone durante il ricovero. Il nucleo è inoltre dotato di bagni attrezzati.

Le camere di degenza sono singole, a 2 o 3 letti, sono tutte dotate di bagno privato, di letti elettrici a 3 snodi e di presa per la TV. Le persone ricoverate possono ricevere telefonate nel corso della giornata, ad orari concordati con la capo sala/infermiere e compatibilmente con le attività degli operatori di reparto (i nuclei hanno a disposizione telefoni cordless, utilizzati principalmente dal personale per motivi di servizio). Per contingenti necessità organizzative di reparto, può accadere che i pazienti, durante la degenza, siano trasferiti in altra stanza.

I nuclei sono dotati di palestre interne attrezzate per la riabilitazione fisica e per l'allenamento al cammino.

Un punto di ristoro è ubicato in prossimità dei reparti.

Le persone ricoverate possono, inoltre, usufruire del giardino e frequentare la Chiesa della Fondazione, qualora lo desiderino e dopo averlo comunicato al personale.

Nel rispetto della normativa vigente (Art.51 Legge 3/2003) e della salute di tutti, è vietato fumare nei locali dei nuclei.

SERVIZI SANITARI E ASSISTENZIALI

Tutti i servizi e le **prestazioni sanitario-assistenziali** erogate **vengono prestate in modo personalizzato** in base ai bisogni e alle predisposizioni di ciascuna persona. Non esiste pertanto uno standard assistenziale prefissato, ma un **progetto individuale per ciascuno**. Il coordinatore infermieristico e il medico di reparto sono disponibili per eventuali colloqui con i familiari negli orari stabiliti, esposti all'ingresso del nucleo, o previo appuntamento.

La persona ricoverata è seguita da **un'équipe riabilitativa multiprofessionale** formata da:

- medico responsabile ed equipe medica interna costituita da: medico internista, geriatra e specialista in Medicina Riabilitativa (in convenzione),
- caposala (divisa bianca con bordo blu),
- fisioterapisti (divisa bianca),
- infermieri (divisa bianca),
- OSS (casacca a righe blu e bianche con bordatura rossa e pantaloni bianchi),
- ASA (casacca a righe blu e bianche e pantaloni bianchi)

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento che riporta il nominativo, la fotografia e la qualifica dell'operatore.

L'équipe delle Cure Intermedie fruisce, inoltre, dell'apporto dei Medici Specialisti della Fondazione o a rapporto consulenziale (Neurologo, Ortopedico, Radiologo, Cardiologo, Oculista, Dermatologo, Chirurgo, Urologo, Dentista, Fisiatra) e, a richiesta, di Logopedista.

Fanno parte del gruppo di lavoro tutte le figure professionali sopra elencate, che sono coinvolte nei processi di cura ed assistenza dei pazienti. Ogni membro dell'équipe opera con specifiche responsabilità: referente e responsabile dei processi decisionali e delle attività sanitarie è il medico di reparto; referente e responsabile dei processi decisionali e delle attività riabilitative è il medico fisiatra, coadiuvato dal fisioterapista, mentre il caposala, l'infermiere e il personale ausiliario sono referenti e responsabili delle attività e procedure assistenziali.

Il personale risponde ai requisiti numerici stabiliti dalla normativa regionale vigente e segue annualmente corsi di formazione finalizzati a garantire il costante aggiornamento professionale, il miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle relazioni interpersonali, come riscontrabile dal Piano di Formazione Annuale della Fondazione.

L'ATTIVITÀ CLINICA

Il medico di reparto assicura le prestazioni diagnostiche e terapeutiche di cui l'utente necessita, in base alle condizioni cliniche, durante il periodo di ricovero. In caso di necessità, ovvero per il completamento dell'inquadramento clinico, il medico di reparto può avvalersi di consulenti interni o esterni delle varie discipline mediche o della diagnostica strumentale interna (RX ed ecografia) o esterna; qualora ci si debba avvalere di servizi esterni il costo dell'eventuale trasporto in ambulanza è a carico dell'utente.

Gli esami di laboratorio sono eseguiti presso una struttura sanitaria convenzionata.

Il personale sanitario dell'Area Riabilitativa mantiene costanti e continui contatti con i Medici di Medicina Generale e con i familiari delle persone ricoverate, al fine di garantire la migliore

continuità delle cure e dell'assistenza.

L'ATTIVITÀ INFERMIERISTICA

All'ingresso e durante tutto il percorso riabilitativo, gli infermieri realizzano una costante valutazione dei bisogni assistenziali, attraverso il colloquio, l'esame obiettivo e gli strumenti di valutazione specifici, al fine di:

- determinare la tipologia ed il livello di assistenza necessari;
- monitorare l'utente nei suoi recuperi funzionali;
- verificare il raggiungimento degli obiettivi concordati.

Oltre all'espletamento di tutti gli specifici interventi specialistici, gli infermieri gestiscono, col contributo essenziale degli OSS e degli ASA, il programma di assistenza alla persona in un'ottica riabilitativa, orientata al recupero delle autonomie indispensabili per il rientro al domicilio e tutte le procedure di sicurezza e di controllo dell'ambiente (controllo del microclima, prevenzione e controllo dei rumori), controllo degli interventi di pulizia ambientale, decoro e comfort delle camere di degenza e degli spazi comuni.

L'ATTIVITÀ DI SUPPORTO ASSISTENZIALE

È garantita dagli operatori ASA e OSS, i quali realizzano gli interventi per la soddisfazione dei bisogni di assistenza (igiene, movimento, alimentazione e idratazione, eliminazione urinaria ed intestinale) secondo l'intensità e con la metodologia concordate in equipe e collaborano con gli operatori sanitari (fisioterapisti ed infermieri) alla realizzazione del PRI, in base ai piani di lavoro e i protocolli operativi.

Presso l'Area Cure Intermedie vengono erogati da personale qualificato, dipendente della Fondazione, tutti i servizi assistenziali, in particolare:

- **La mobilitazione** dei pazienti avviene sulla base delle indicazioni ricavate dal programma riabilitativo;
- **Cura e igiene della persona ricoverata** sono garantite da personale specializzato in base alla vigente normativa regionale. Tutte le stanze sono dotate di servizi con doccia, il paziente autonomo, qualora le condizioni generali lo consentano, può usufruirne liberamente. Per i pazienti non autonomi, la manovra di igiene totale verrà concordata con l'equipe curante tenendo conto delle condizioni cliniche. Anche la cura e l'igiene della persona rientrano nel progetto di riattivazione delle autonomie di base, pertanto, ogniqualvolta è possibile, il personale di assistenza è invitato a chiedere la collaborazione del degente, finalizzata al recupero dell'autonomia.

ATTIVITÀ DI CURA E RIABILITAZIONE

Al termine della fase di ammissione e valutazione della persona ricoverata, l'équipe riabilitativa si riunisce per la stesura del **Progetto Riabilitativo Individuale (PRI)** che deve essere completata entro 72 ore dall'ingresso del paziente. Ogni professionista fornisce il proprio contributo alla definizione degli obiettivi e dei programmi secondo le proprie competenze (cliniche, riabilitative, assistenziali). Le persone ricoverate e i loro familiari sono invitati a prendere conoscenza e sottoscrivere i programmi di cura.

Per ogni Progetto Individuale viene nominato il **"responsabile di progetto"** e vengono definiti la durata dei programmi di cura, i momenti di verifica degli obiettivi intermedi e le modalità di dimissione.

Il contenuto del Progetto di Cura Individuale viene sempre comunicato al paziente ed ai suoi familiari. Ai familiari vengono indicati, inoltre, gli eventuali interventi di supporto da parte dei servizi territoriali sanitari e sociali.

I fisioterapisti, sulla base del piano di cura, realizzano e gestiscono il programma riabilitativo individuale.

I trattamenti riabilitativi attuati possono essere manuali o strumentali, ovvero una combinazione di entrambi; essi vengono effettuati nella palestra di reparto dotata di numerosi strumenti e attrezzature.

Tutti gli interventi assistenziali e di cura praticati si basano su protocolli specifici patologia-orientati, che fanno riferimento alle linee guida delle principali società scientifiche in medicina, geriatria e riabilitazione.

Gli spazi riabilitativi (palestra e percorsi attrezzati) sono inseriti all'interno del reparto, in questo modo sono facilitati e resi più efficaci le sinergie e gli interventi delle diverse figure professionali componenti il team di cura e riabilitazione.

ASSISTENZA RELIGIOSA

La Fondazione garantisce la celebrazione quotidiana della Santa Messa e di tutte le altre funzioni liturgiche cattoliche.

Per chi non può partecipare alla Santa Messa è garantita assistenza religiosa direttamente in reparto dal cappellano.

Le persone aderenti ad altre convinzioni religiose possono professare liberamente il proprio credo.

COLLOQUI CON I FAMILIARI

Il nostro personale, di grande esperienza professionale e relazionale, attribuisce una centralità particolare ai rapporti interpersonali con le persone ricoverate ed i loro familiari a cui dedica particolare attenzione e cura, nel massimo rispetto possibile di ciascuna individualità.

I colloqui dei familiari con i medici sono auspicati e incoraggiati in un'ottica di "giusta e corretta" informazione e di opportuna "alleanza terapeutica" nel progetto globale di cura. **I colloqui con i Medici di reparto sono sempre possibili o nella tarda mattinata o previo appuntamento.** Comunque è premura del personale sanitario avvisare i familiari ogniqualvolta le condizioni clinico-funzionali degli assistiti presentino sostanziali cambiamenti.

Anche la capo sala e gli infermieri di reparto sono sempre disponibili per fornire informazioni circa i ricoverati, nei limiti delle rispettive competenze professionali e nel rispetto della normativa vigente in merito al trattamento dei dati personali.

SERVIZI ALBERGHIERI VITTO

I menu sono personalizzati e stagionali e si ripetono ciclicamente ogni 6 settimane. Il menu settimanale è esposto presso il nucleo. I pasti sono preparati dalla cucina interna della Fondazione e vengono serviti in sala da pranzo o nelle stanze di degenza ai seguenti orari:

- **Colazione:** dalle 8.00 alle 9.30 (preparata in reparto)
- **Pranzo** dalle ore 12.00 alle 13.00
- **Distribuzione bevande** ore 16.00
- **Cena** dalle 18.15 alle 19.00

Ciascun utente a dieta libera ha la possibilità di scegliere tra due o più opzioni per ogni componente del menù.

Qualora sia necessario, l'equipe del nucleo si potrà avvalere del servizio di **consulenza dietetica** e nutrizione clinica, prestato dal medico dietologo della Fondazione, per l'elaborazione di **diete personalizzate**.

È consentito ad una sola persona di assistere l'utente in caso di necessità durante la consumazione del pasto, previa autorizzazione del coordinatore o dell'infermiere incaricato. Per

poter svolgere questa funzione, l'assistente dovrà essere dotato di adeguata protezione.

PULIZIE DEGLI AMBIENTI

Le pulizie all'interno delle camere di degenza e dell'intero reparto vengono effettuate da personale addetto secondo quanto previsto dagli standard in materia di igiene e sanificazione.

TELEFONO E TV

Nei soggiorni sono presenti televisori ad uso comune, alcune camere di degenza sono dotate di apparecchio proprio, tutte le stanze sono dotate di presa antenna, quindi, previo accordo con il coordinatore, è consentito utilizzare un televisore personale.

È consentito l'uso del telefono cellulare, nel rispetto delle norme di convivenza e delle norme di sicurezza (lontano dai presidi elettromedicali).

DISTRIBUTORI AUTOMATICI

All'esterno del reparto sono disposti diversi distributori automatici di bevande calde e fredde e piccoli alimenti.

Altri distributori sono collocati al piano terra ed in altre unità operative della Fondazione.

SERVIZI ACCESSORI A PAGAMENTO

L'utente può usufruire a proprio carico del servizio parrucchiere e pedicure su chiamata esterna, utilizzando il modulo di prenotazione esposto in bacheca all'ingresso.

Il servizio di trasporto tramite ambulanza o altro mezzo pubblico durante la degenza è a carico del paziente.

Gli utenti in regime di solvenza possono richiedere il servizio di lavanderia interna con un costo aggiuntivo rispetto alla retta di base di 2 euro /die.

INFORMAZIONI UTILI

COSA PORTARE CON SÉ

Per meglio consentire all'équipe di prendersi cura della persona ricoverata chiediamo di portare quanto segue al momento dell'ingresso nel nucleo:

- Indumenti da giorno: possibilmente indumenti comodi e pratici ed una tuta per le attività riabilitative
- Biancheria intima
- Giacca da camera o vestaglia, pigiami o camicie da notte possibilmente aperti sul davanti
- Necessaire per la toelette
- Calzature comode: pantofole con suola antiscivolo e scarpe senza lacci (chiusura a strappo)
- Occhiali per la lettura, protesi con relativo contenitore, rasoio elettrico ecc.

Si suggerisce alle persone ricoverate di non tenere con sé oggetti di valore o grosse somme di denaro. La Direzione non risponde di eventuali furti.

ORARIO DI VISITA

L'accesso alla Fondazione è garantito dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Le visite ai degenti, al fine di non ostacolare l'attività di assistenza e cura, e per rispetto della privacy, sono consigliate nei seguenti orari:

- **Giorni feriali:** dalle ore 10.30 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 19.30;
- **Sabato e festivi:** dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 15 alle 19.30.

Si consiglia di evitare gruppi numerosi, e di limitare la presenza dei bambini sotto i 12 anni per motivi di tutela della loro sicurezza e salute; si pregano, inoltre i visitatori di non trattenersi oltre l'orario

consentito; durante le attività riabilitative è vietato sostare in palestra.

Per esigenze particolari è possibile rivolgersi al coordinatore o agli infermieri di reparto che potranno autorizzare permessi di visita al di fuori dell'orario consigliato.

PERMESSI DI USCITA

Per le uscite dal reparto (all'interno della Fondazione) si raccomanda di avvisare sempre gli infermieri.

I permessi di uscita al di fuori della Fondazione sono possibili esclusivamente in giornata (la normativa non consente rientri a domicilio con pernottamento, in quanto la persona risulterebbe dimessa); tutte le uscite devono essere concordate ed autorizzate dal Medico di reparto. Al momento dell'uscita, l'utente o il familiare (nel caso in cui l'utente non sia in grado) firma l'apposito modulo e si assume la responsabilità per il periodo di permanenza fuori dalla Fondazione.

LA DIMISSIONE

Le dimissioni sono programmate, dopo valutazione dell'intera équipe di cure (medico, fisiatra, infermiere, fisioterapista, ASA/ OSS), a conclusione del progetto di riabilitazione e cura e la data presunta viene comunicata all'utente e/o a un suo familiare almeno una settimana prima della stessa.

Le dimissioni avvengono nel giorno stabilito dalle 11.30 in poi. L'organizzazione e il costo del servizio di trasporto per il domicilio o altra destinazione è a carico dei familiari. Alla fine del ricovero l'utente ed i suoi familiari sono invitati a compilare un questionario utile alla valutazione dei servizi prestati.

Al momento della dimissione viene consegnata all'utente o ad un familiare:

- una lettera in cui sono sinteticamente riportate le informazioni cliniche, fisiatriche ed assistenziali ed eventuali terapie da effettuare al domicilio;
- eventuale documentazione personale (es. cartelle cliniche, radiografie...) consegnata al momento del ricovero.

DIMISSIONI PROTETTE

Nelle situazioni di fragilità sociale e relazionale, lo staff della

U.O. di Cure Intermedie si impegna ad attivare la procedura delle dimissioni protette, così da consentire al degente un rientro al domicilio in condizioni ottimali, in cui gli possano essere garantite le necessarie cure assistenziali:

- Il medico curante concorda la data del rientro al domicilio con il caregiver e, se necessario, contatta il Medico di Medicina Generale del paziente per informarlo del rientro a domicilio;
- Vengono presi contatti con i Servizi Sociali del comune di residenza, così da attivare, ove necessario, l'opportuna Assistenza Domiciliare;
- Qualora sia necessario, viene attivato il CEAD per l'erogazione delle opportune prestazioni di tipo sanitario.

L'équipe delle Cure Intermedie rimane, comunque, a disposizione dei familiari, qualora sorgano difficoltà impreviste.

DIMISSIONI VOLONTARIE

Nel caso in cui l'utente chieda di essere dimesso "contro il parere dei sanitari", dovrà sottoscrivere e firmare nella propria cartella clinica una dichiarazione che solleva la Fondazione da ogni responsabilità causata da questa decisione.

RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA

La richiesta di copia della cartella clinica può essere inoltrata, dopo la dimissione, al Direttore Sanitario dall'utente o da un familiare, secondo quanto dettagliatamente descritto nel documento

“Regolamento di accesso agli Atti” consultabile sul sito della Fondazione.

LA TUTELA DEGLI UTENTI

Per consentire un costante miglioramento della qualità del servizio è necessario creare un utile scambio di idee e punti di vista tra le persone ricoverate, i loro familiari, l'equipe dell'Area Riabilitativa e la Direzione della Fondazione.

A tal fine, oltre alla possibilità, per pazienti e familiari, di avere colloqui diretti e personali con i dirigenti medici e la capo-sala responsabili dell'Area Riabilitativa e con la Direzione Generale e Sanitaria della Fondazione, sono stati predisposti appositi strumenti e modalità.

La valutazione della qualità percepita.

Poco prima delle dimissioni si chiede alle persone ricoverate e ai loro familiari di esprimere una propria valutazione in merito al livello di qualità del servizio ricevuto, mediante la compilazione di un apposito **questionario anonimo** che, una volta compilato, dovrà essere inserito nell'apposita cassetta posta nel nucleo. Annualmente vengono elaborati i risultati

che sono disponibili e consultabili presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). Gli esiti della valutazione, assieme ai suggerimenti e alle idee espressi da pazienti e dai parenti, sono per noi tutti una fonte e uno stimolo molto importante di miglioramento.

Il reclamo formale.

Per la segnalazione di situazioni particolari negative (reclamo), positive (complimenti) o l'esposizione di suggerimenti per migliorare il servizio, la Fondazione ha predisposto un **apposito modulo, disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**.

Si sollecita pertanto l'utenza a compilare il modulo predisposto e a inserirlo nell'apposita cassetta all'ingresso o spedirlo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), qualora abbia segnalazioni da far pervenire alla Fondazione. Nel modulo si chiede di descrivere la situazione positiva o negativa da segnalare (cosa è successo, quando, dove, chi era presente, ...).

Per ottenere una risposta deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali del segnalante. La Fondazione sarà così in grado di fornire una risposta formale entro 15 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione.

In relazione al Decreto Legislativo 196 del 30/6/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali", si informa **che i dati personali forniti verranno usati esclusivamente al fine di permettere alla Fondazione l'invio della risposta** alla segnalazione/ reclamo.

Queste segnalazioni sono di estrema importanza per consentire alla Fondazione di intervenire tempestivamente correggendo eventuali situazioni inadeguate. Anche in questo caso, annualmente si elaborano i dati e i risultati sono consultabili presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA

La Fondazione "Istituto Vismara de Petri" ONLUS si impegna per il miglioramento della qualità dei servizi offerti e chiede alla propria utenza e alle famiglie un attivo coinvolgimento in questo processo.

Nella fruizione del servizio gli utenti e le loro famiglie hanno diritto:

- ad un'**informazione completa e chiara** relativa ai diritti degli utenti, alle prestazioni a cui possono accedere, ai tempi alle procedure e ai costi delle stesse. Hanno inoltre diritto a poter identificare facilmente gli operatori della Fondazione con cui si relazionano (cartellino di riconoscimento);
- ad un **equo e imparziale trattamento** da parte della Fondazione, che non deve privilegiare nessuno, se non sulla base delle regole di accesso contenute nei regolamenti;

- alla **privacy**, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei propri dati personali.

Nella fruizione del servizio gli utenti e le loro famiglie devono:

- **rispettare le regole**, le procedure e gli orari dei servizi, accogliendo le indicazioni del personale;
- **rispettare gli operatori e la loro professionalità**, rivolgendosi a loro con atteggiamento collaborativo e fiducia, rispettandone le scelte tecniche che sono sempre frutto di condivisione in equipe;
- **rispettare gli altri utenti** dei servizi, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo e disagio.