

Gentile Utente,

la Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto alla salute, che Le consente di esercitare un controllo sul funzionamento e sulla qualità dei servizi erogati dalle strutture sanitarie; nasce dalla collaborazione e dal coinvolgimento di tutti i professionisti ed operatori sanitari, i Cittadini - Utenti ed i loro rappresentanti e il suo utilizzo costituisce la premessa per il controllo e la verifica della corrispondenza tra obiettivi e risultati.

E' indirizzata:

- agli ospiti e familiari affinché possano apprezzare il lavoro di quanti si prodigano attorno a loro e contribuire con i propri suggerimenti al continuo miglioramento del servizio erogato.*
- a tutto il personale operante in azienda affinché sia consapevole delle attività complessivamente svolte, possa fornire informazioni corrette rispetto a specifici bisogni che l'azienda è in grado di soddisfare e orienti i propri sforzi al rispetto degli impegni dichiarati;*
- alla popolazione, alle aziende sanitarie locali, agli ospedali, ai medici di medicina generale, ai comuni ed in generale a tutte le associazioni che operano nel campo sanitario e assistenziale.*

In queste pagine sono riportate indicazioni utili sulla nostra attività, sui servizi che possiamo offrire, nonché un quadro dei traguardi verso i quali siamo proiettati: garantire dei servizi sanitari e socio sanitari personalizzati e mirati alle esigenze di salute di ciascun utente.

Dopo una parte generale in cui sono esplicitati i principi fondamentali cui si ispira l'attività sanitaria ed alcune notizie di carattere generale, la Carta dei Servizi è strutturata in due sezioni: la Sezione Prima è dedicata alla Casa di Cura L'Eremo di Miazzina; la Sezione Seconda è dedicata all'Istituto Raffaele Garofalo; le sezioni Terza e Quarta sono di interesse comune e sono dedicate agli standard di qualità ed ai meccanismi di tutela e partecipazione.

La Direzione Generale

La Direzione Sanitaria

INDICE

MISSION AZIENDALE	6
Diritti dell'Utente	8
SEZIONE PRIMA - LA CASA DI CURA L'EREMO DI MIAZZINA	10
1.1 Presentazione.....	10
1.2 Ubicazione.....	10
1.3 Come raggiungerci	11
1.4 Contatti e numeri utili.....	12
1.5 Orari utili:	12
1.6 Modalità di ingresso e dimissione.....	12
2 Presentazione dei servizi UU.OO e Organizzazione per processo aziendale.....	14
2.1 Il Modello Organizzativo di ciascuna U.O	16
2.1.1 NUCLEO DI RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE – RSA (mantenimento)	16
2.1.2 LUNGODEGENZA	19
2.1.3 RIABILITAZIONE DI 1° E 2° LIVELLO – R.R.F. 1° Livello R.R.F. 2° Livello	21
2.1.4 NUCLEO DI ALTA COMPLESSITÀ NEUROLOGICA CRONICA - NAC	23
2.1.5 NUCLEO STATI VEGETATIVI - SV	25
2.1.6 NUCLEO DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE A VALENZA SANITARIA - CAVS	26
2.1.7 SERVIZIO DI MEDICINA DI LABORATORIO	28
2.2 Ulteriori informazioni di carattere generale.....	29
Prestazioni alberghiere aggiuntive	29
Assistenza privata	29
Portineria	29
Ristorazione	29
Custodia valori.....	30
Telefono.....	30

Posta	30
Pulizie	30
Lavanderia/stireria	30
Trasporto	31
Camera Mortuaria	31
Assistenza Religiosa	31
Parrucchiere	31
SEZIONE SECONDA - ISTITUTO RAFFAELE GAROFALO.....	32
1.1 Presentazione	32
1.2 Ubicazione.....	33
1.3 Come raggiungerci	33
1.4 Contatti e numeri utili.....	34
1.5 Orari utili:	34
2 Presentazione dei servizi UU.OO e Organizzazione per processo aziendale	35
2.1 Il Modello Organizzativo di ciascuna U.O	37
2.1.1 RIABILITAZIONE DI 1° E 2° LIVELLO – R.R.F. 1° Livello R.R.F.2°	37
2.1.2 POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO.....	39
2.1.3 DIAGNOSTICA PER IMMAGINI (di 1° livello).....	40
2.1.4 MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE	41
2.1.5 SERVIZIO DI CHIRURGIA AMBULATORIALE.....	43
2.1.6 PUNTO PRELIEVO PER ANALISI DI LABORATORIO	43
2.2 Ulteriori informazioni di carattere generale.....	44
Prestazioni alberghiere aggiuntive	44
Assistenza privata	44
Portineria	44
Ristorazione	44
Custodia valori.....	45
Pulizie.....	45
Trasporto	45
Assistenza Religiosa	45

SEZIONE TERZA - FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ.....	46
SEZIONE QUARTA - MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA ...	48
1. Reclami.....	48
2. Associazioni di tutela	48
3. Soddisfazione dei Pazienti e dei loro familiari	49
EMERGENZE INCENDI.....	50

MISSION AZIENDALE

La Casa di Cura L'Eremo di Miazzina e l'Istituto Raffaele Garofalo si pongono quale parte integrante del Sistema Sanitario Regionale, per soddisfare i bisogni sanitari sempre più complessi ed articolati dei propri utenti, avvalendosi dell'evoluzione delle tecniche e delle conoscenze.

L'interesse primario delle Strutture è stato da sempre quello di garantire a tutti i pazienti la migliore qualità possibile delle prestazioni erogate, sia mediante la massima professionalità degli operatori sanitari, che dei mezzi tecnici messi a disposizione degli stessi.

Un'attenzione particolare è rivolta al rispetto della dignità umana, senza distinzione di sesso, cultura, stato sociale, età, lingua e nel rispetto delle idee e della fede religiosa.

La Casa di Cura L'Eremo di Miazzina e l'Istituto Raffaele Garofalo sono due strutture di proprietà di L'Eremo di Miazzina S.p.A., società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Garofalo Health Care S.p.A.. Un Gruppo leader in Italia nel settore della sanità privata accreditata, in grado di offrire un'ampia gamma di servizi e specializzazioni coprendo tutti i comparti del settore ospedaliero, territoriale e socioassistenziale, attraverso strutture di eccellenza localizzate prevalentemente nel Nord e Centro Italia.

La Casa di Cura L'Eremo di Miazzina e l'Istituto Raffaele Garofalo aderiscono inoltre alla Mission ed al Codice Etico di Gruppo, quale strumento di gestione ed elemento effettivo della strategia e dell'organizzazione aziendale.

L'erogazione dei servizi presso la Casa di Cura L'Eremo di Miazzina e l'Istituto Raffaele Garofalo rispetta dunque i seguenti principi fondamentali:

Imparzialità e Legalità: le strutture indirizzano i propri comportamenti secondo criteri di obiettività, giustizia, imparzialità. Inoltre sono indicati quali valori imprescindibili l'onestà ed il rispetto di tutte le normative applicabili in Italia e nella Regione Piemonte e non sono tollerati né favoriti in alcun modo comportamenti contrari alle normative vigenti.

Eccellenza e miglioramento dei servizi: le strutture perseguono l'eccellenza nell'erogazione dei propri servizi, nelle capacità professionali e nell'impegno dei propri medici e dipendenti. Sviluppano un'azione continua di miglioramento dei servizi offerti e dei processi aziendali, mirata all'integrità fisica ed al rispetto del paziente, alla sua soddisfazione, alla tutela dei lavoratori, alla competenza, alla consapevolezza e all'abilità degli operatori sanitari, amministrativi e tecnici.

Identificano nel miglioramento continuo di processi e sistemi la condizione necessaria per il perseguimento dell'eccellenza ed assicurano al paziente il continuo miglioramento delle strutture in termini di accessibilità fisica, vivibilità, pulizia e comfort degli ambienti.

Rispetto e cura del paziente: le strutture garantiscono l'umanizzazione delle cure e pongono il paziente al centro del Sistema Sanitario, considerandolo nella sua interezza fisica, psicologica, sociale e relazionale. Tale principio richiede che diagnosi e terapia vengano eseguite in termini di appropriatezza, tempestività, efficacia, sistematicità e continuità, così come richiesto dallo stato del malato, al quale viene garantita la più esaustiva informazione sulle modalità di cura adottate. Inoltre, ciò necessita di una presa in carico multidisciplinare delle varie figure professionali che operano in sanità (medici, infermieri, psicologi, terapisti e operatori socio sanitari) e di meccanismi di gestione delle informazioni che permettano la condivisione e la completezza del dato clinico in un sistema di interconnessioni. Tutto il personale medico viene quindi formato ad un approccio «patient-centered», con l'utilizzo di apparecchiature sempre all'avanguardia e le strutture dotate di ambienti confortevoli con modalità alloggiative di tipo alberghiero.

La tutela del diritto alla salute è l'obiettivo primario dell'attività sanitaria ed assistenziale delle Strutture e presuppone, attraverso i principi enunciati ispirati alla Carta Europea dei Diritti del Malato presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002, il riconoscimento e la difesa dei seguenti diritti degli Utenti:

- **Diritto all'accesso** Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

Affinché anche i portatori di handicap possano agevolmente e liberamente usufruire dei nostri servizi, la Casa di Cura L'Eremo di Miazzina e l'Istituto Raffaele Garofalo adottano le iniziative necessarie per eliminare le barriere architettoniche.

- **Diritto all'informazione** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e come utilizzarli, in maniera chiara e con un linguaggio comprensibile, nonché su tutti i mezzi che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili. Particolare attenzione viene rivolta all'informazione nei confronti dei parenti del paziente, per aumentare la consapevolezza ed il coinvolgimento creando "un'alleanza terapeutica" per un recupero ed una guarigione più rapida;
- **Diritto al consenso e alla libera scelta** Ogni individuo ha il diritto di ricevere tutte le informazioni che gli permettano di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure e trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni;
- **Diritto alla Privacy e alla confidenzialità** Ogni individuo ha diritto alla riservatezza delle informazioni di carattere personale, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante il ricovero;
- **Diritto al rispetto degli standard di qualità** Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard;

- **Diritto alla sicurezza** Le Strutture assicurano elevati standard di sicurezza, attraverso il monitoraggio continuo dei fattori di rischio, la formazione specifica degli operatori ed il controllo dei dispositivi sanitari elettromedicali che garantiscano l'efficienza e la sicurezza delle apparecchiature;
- **Diritto ad evitare le sofferenze ed il dolore non necessario** Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia;
- **Diritto ad un trattamento personalizzato** Ogni individuo ha diritto a ricevere trattamenti personalizzati, sia diagnostici che terapeutici, adatti alle sue personali esigenze;
- **Diritto al reclamo** Ogni Utente ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno ed ha il diritto di ricevere risposta. Le Strutture assicurano la possibilità di presentare, presso la Direzione Sanitaria, reclami verbali o scritti, su aspetti criticabili dell'assistenza e di ricevere risposte adeguate.

1.1 Presentazione

L'Eremo di Miazzina è sorto nel 1924 come struttura sanatoriale per la cura medica e climatica della malattia tubercolare. La località in cui è ubicato aveva da tempo richiamato l'attenzione dei tisiatri, per le caratteristiche peculiari climatiche e terapeutiche.

L'attuale denominazione del complesso è: Casa di cura privata "L'Eremo di Miazzina"

L'ubicazione del complesso ed il mutamento che è andato configurandosi nell'ambito della riabilitazione respiratoria ha permesso una trasformazione dell'organizzazione verso l'intera gamma dei servizi di post acuzie.

La Struttura dispone di 309 posti letto così suddivisi:

220 posti letto ospedalieri: 70 per lungodegenza e 150 per riabilitazione intensiva ed estensiva, (60 riabilitazione di 2° livello e 90 di 1° livello) con particolare propensione alla riabilitazione motoria, neurologica e respiratoria.

Accanto ai settori ospedalieri L'Eremo di Miazzina, sempre in regime di accreditamento con il S.S.N., dispone di un Nucleo di 10 posti letto per pazienti in Stato Vegetativo (SV), di un Nucleo di 10 posti letto per pazienti ad Alta Complessità Neurologica Cronica (NAC) e 50 posti di Continuità Assistenziale a Valenza Sanitaria (CAVS).

Completa l'offerta la disponibilità di un Nucleo di 19 posti letto di Residenza Sanitaria Assistita (R.S.A.) accreditata con l'ASL VCO.



1.2 Ubicazione

La Casa di Cura L'Eremo di Miazzina, situata nel territorio del Comune di Cambiasca, si trova lungo la via che da Verbania, fra i fitti boschi di latifoglie, sale verso Miazzina, all'interno del Parco Nazionale della Val Grande a 650 mt di altezza e dalla sua

posizione lo sguardo spazia sulla valle sottostante del comune di Verbania-Intra, il Lago Maggiore fino alla sponda Lombarda e su fino alle cime della vicina Svizzera.

1.3 Come raggiungerci

La Casa di Cura L'Eremo di Miazzina si trova al civico 16 della Via per Miazzina, lungo la strada Provinciale per Miazzina che da Intra porta su ad Ungiasca

Aeroporti

Aeroporto di Milano Malpensa

71 km

Aeroporto di Torino Caselle

180 km

Autolinee

Linea Verbania-Miazzina

Fermate: 1. Piazza Fantoli

Ferrovie

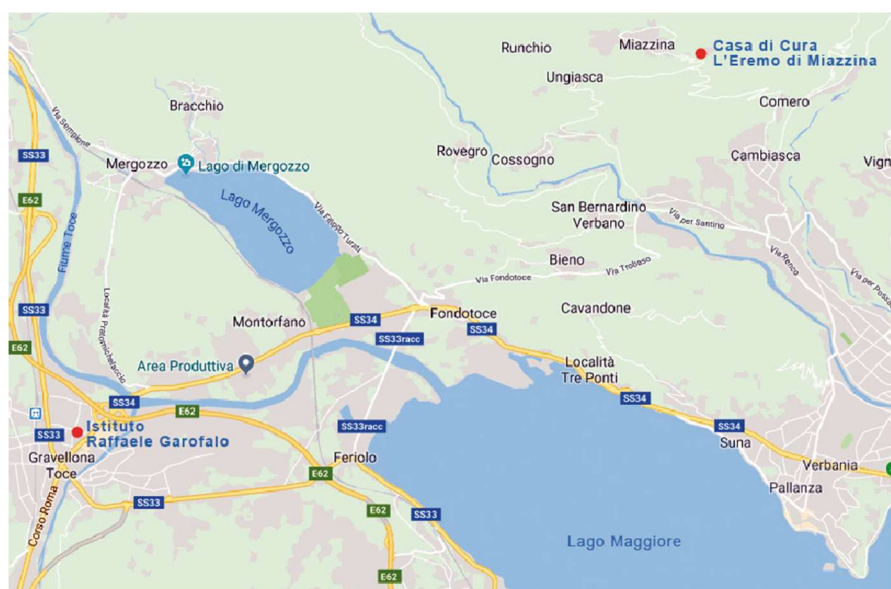
Stazione Ferroviaria di Verbania-Fondotoce

13 km

Strade - Autostrade

A26 (Genova Voltri-Gravellona Toce)

Uscita Gravellona Toce o Baveno (Direzione Verbania)



1.4 Contatti e numeri utili

Centralino: +39 0323 553700

Telefax: +39 0323 571557

Email: accettazione@eremodimiazina.com

1.5 Orari utili

Centralino: da Lun.-Ven. dalle ore 7.00 alle 21.00

Ufficio accettazione e Ufficio Cartelle Cliniche: da Lun.- Ven. dalle 8,30 alle 12,45 e dalle 13,15 alle 17,12; per motivi organizzativi, è opportuno che i ricoveri avvengano entro le 11,30.

Visite parenti

L'orario di visita dei parenti nei Nuclei SVP e NAC è dalle 14.30 alle 20.30.

R.S.A.: l'orario di visita è continuato escludendo solo gli orari del pranzo e cena degli ospiti.

Nelle Unità Operative orario di visita continuato escludendo le ore del giro visita, del pranzo e cena dei pazienti.

[ATTUALMENTE PER EMERGENZA COVID-19 LE VISITE SONO REGOLAMENTATE IN BASE ALLE DISPOSIZIONI GOVERNATIVE E DEL MINISTERO DELLA SALUTE.](#)

1.6 Modalità di ingresso e dimissione

In questo paragrafo si forniscono informazioni di carattere generale sull'accesso alle Unità; si rimanda ai singoli paragrafi delle UU.OO. per informazioni di dettaglio in quanto servizi differenti prevedono modalità di accesso e procedure di dimissioni diverse, che vedono coinvolti anche ASL o altri soggetti (medico di medicina generale, ospedali, servizi sociali etc....)

Ogni ammissione è subordinata alla presentazione della documentazione richiesta all'accettazione, che in linea di massima è per tutti i setting di cura ed assistenza:

- Impegnativa del Medico di base o dell'Ospedale da cui si viene trasferiti
- Tessera sanitaria
- Carta di identità
- Referti di esami e cartelle cliniche relativi a precedenti ricoveri

Si consiglia di portare effetti personali strettamente necessari e abbigliamento idoneo per eventuale terapia fisica e per muoversi all'interno della Struttura.

I pazienti già affetti da incontinenza, provenienti dal domicilio, devono portare con sé la dotazione di pannoloni necessaria per la durata della degenza.

Per quanto riguarda le dimissioni dalla Casa di Cura L'Eremo di Miazzina, queste sono concordate dall'equipe medica con i colleghi dei servizi invianti della ASL ed i familiari dopo aver strutturato un percorso protetto di reinserimento progressivo nel

tessuto sociale o nell'ambito familiare a seconda del grado di recupero delle funzioni motorie e cognitivo e del grado e tipo di assistenza di cui necessita. Nel caso in cui le condizioni dell'utente risultino di grave disabilità si concorda il trasferimento in un diverso setting assistenziale o in altra struttura territoriale definitiva.

Dopo le dimissioni, il paziente può presentare, presso l'Ufficio accettazione, richiesta scritta alla Direzione Sanitaria per ottenere copia della cartella clinica.

La fotocopia verrà consegnata, previo pagamento dei relativi diritti, all'interessato o a persona appositamente delegata, munita di documento di identità, entro 7 giorni lavorativi, oppure inviata al domicilio con pagamento contrassegno.

Il ricovero è regolamentato e gestito dalla Casa di cura tramite l'Ufficio Accettazione.

2 Presentazione dei servizi UU.OO. e Organizzazione per processo aziendale

La Casa di Cura L'Eremo di Miazzina svolge attività sanitaria in rapporto di accreditamento istituzionale con la Regione Piemonte attraverso l'A.S.L VCO, competente per territorio.

La Casa di Cura è attualmente strutturata in U.O. di degenza:

- **Nucleo RSA- Residenza Sanitaria Assistenziale** con n. 19 posti letto
- **Lungodegenza** con n. 70 posti letto
- **Riabilitazione di 1° e 2° livello** con n.150 posti letto
- **Nucleo NAC - Alta Complessità Neurologica Cronica** con n. 10 posti letto
- **Nucleo SV- Stato Vegetativo** n.10 posti letto
- **CAVS Continuità Assistenziale a Valenza Sanitaria** n.50 posti letto

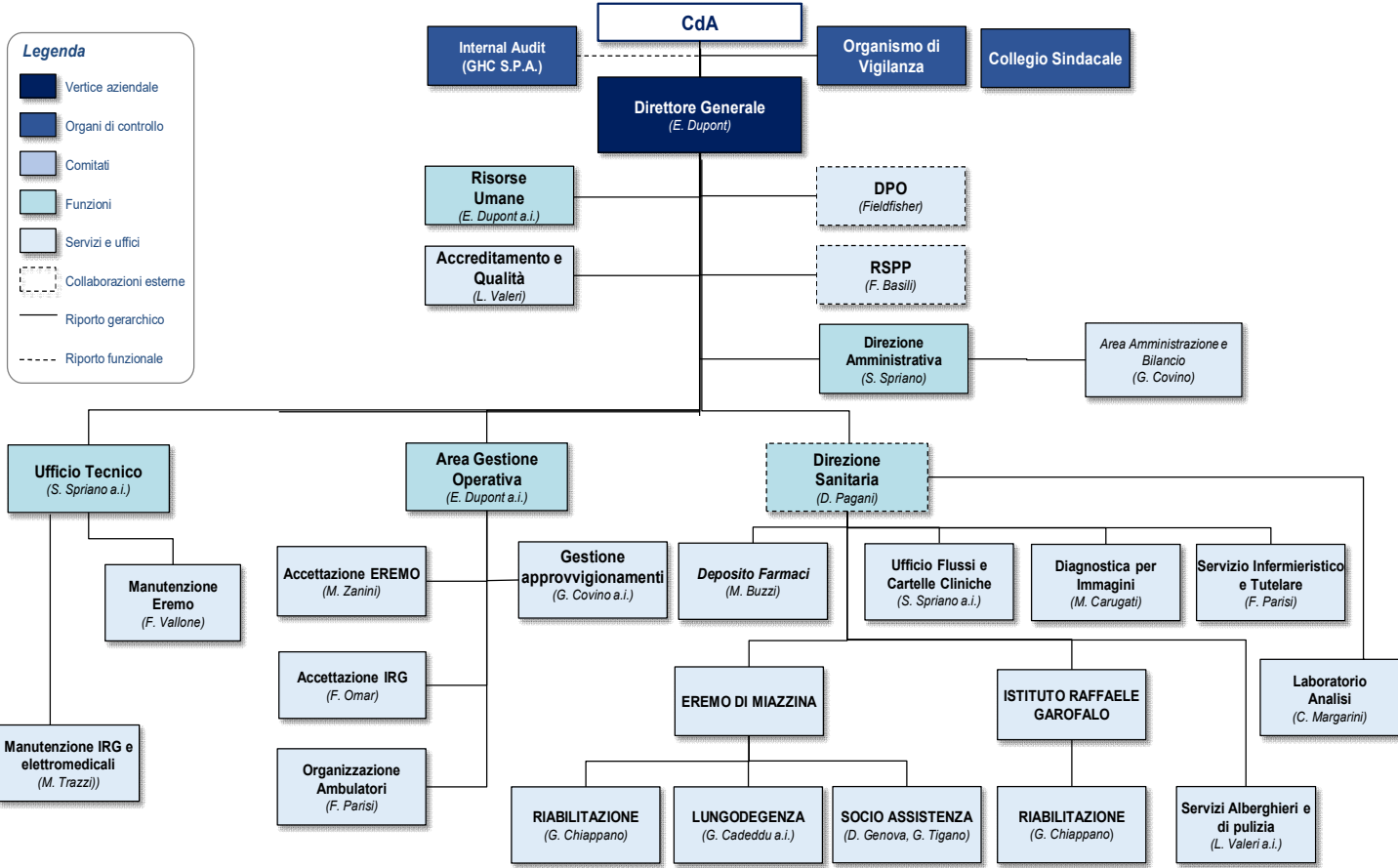
Inoltre presso l'Eremo di Miazzina è presente anche il Laboratorio di Analisi Chimico-Cliniche che serve sia i pazienti che gli utenti che si recano al punto prelievo di Gravellona presso l'Istituto Raffaele Garofalo.

I Servizi Sanitari diretti agli Utenti sono sostenuti da servizi amministrativi e di supporto, che consentono alle UU.OO. di erogare la cura e l'assistenza ai pazienti in maniera completa, efficiente ed efficace.

I servizi di cura ed assistenza delle UU.OO. sono svolti da equipe formate da medici, infermieri, terapisti della riabilitazione fisica e della riabilitazione occupazionale, psicologo, dietista e specialisti vari, in base alle condizioni di salute del paziente e del Piano Assistenziale/Riabilitativo Individuale concordato e condiviso tra operatori e paziente / familiare.

La Direzione Sanitaria del Presidio Polifunzionale è affidata al Dr. Dario Pagani, specialista in Igiene e Medicina Preventiva; ciascuna U.O. è sotto la direzione di un Medico Responsabile

ORGANIGRAMMA DELLA CASA DI CURA L'EREMO DI MIAZZINA S.r.l.



2.1 Il Modello Organizzativo di ciascuna U.O.

2.1.1 NUCLEO DI RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE – RSA

Finalità terapeutiche

In RSA ospitiamo in forma, non temporanea, persone anziane non autosufficienti a bassa, media ed alta intensità che, pertanto, non possono più risiedere presso il proprio domicilio o presso le proprie famiglie; l'erogazione del servizio avviene per "intensità di cura" personalizzata in base alle condizioni di salute di ogni ospite e utilizza gli strumenti del Lavoro di Equipe, PAI e UVG. La nostra struttura eroga servizi di tipo sanitario e socio-assistenziale ad anziani non più completamente autosufficienti.

Lo Staff Sanitario

La caratteristica della RSA è quella di essere un nucleo residenziale destinato agli anziani con differenti livelli di necessità assistenziali.

L'assistenza è garantita dalle diverse figure professionali che compongono l'Equipe: medico, fisioterapista, terapeuta della riabilitazione, psicologo, infermiere, dietista, oss.

Ciascuno di loro contribuisce alla valutazione dello stato psicofisico dell'Ospite all'ingresso, alla formulazione del progetto Piano Assistenziale Individuale – PAI, alla sua rivalutazione periodica e riformulazione del Progetto.

L'assistenza medica notturna, nei giorni festivi e prefestivi, è assicurata dal Medico di Guardia interno per le emergenze e dal servizio di guardia medica pubblica; in caso di necessità sarà poi la guardia medica a disporre il ricovero dell'assistito presso il vicino Ospedale Castelli di Verbania, gli operatori dell'Eremo di Miazzina forniranno tutta la collaborazione ai colleghi mettendo a disposizione copia della documentazione sanitaria necessaria.

In caso di necessità l'Infermiera, coadiuvata dal personale dell'Ufficio Accettazione, organizza il trasporto dell'utente per l'espletamento di visite specialistiche ospedaliere o in strutture pubbliche con eventuali oneri economici a carico dell'Assistito secondo i dettami di Legge.

Per ottimizzare le risorse professionali abbiamo introdotto la figura del Care Manager: un Infermiere che si occupa di coordinare i processi, garantendo la continuità della cura e favorendo la compliance dell'Assistito e del suo nucleo di appartenenza; egli deve saper conciliare le risposte necessarie al soddisfacimento dei bisogni dell'utente e dei familiari alle risorse disponibili, facendo tra l'altro da tramite tra i diversi Servizi di cura presenti sul territorio, compreso il Servizio di Assistenza Sociale del territorio che viene attivato laddove siano presenti situazioni di fragilità sociale.

La RSA riabilitativa fornisce i seguenti servizi:

- Assistenza Medica Specialistica: Internistica, Fisiatrica, Neurologica, Cardiologica

- Assistenza Medica di Base.
- Assistenza Infermieristica.
- Assistenza Socio Sanitaria.
- Riabilitazione Fisioterapica.
- Musicoterapia

La RSA si caratterizza per il fatto di non erogare solo servizi di tipo sanitario, ma di considerare l'anziano nella sua totalità, cercando di rendere piacevole il suo soggiorno in RSA da un punto di vista umano, conferendo centrale importanza alla relazione che può instaurarsi tanto nel gruppo degli Ospiti, quanto tra gli Ospiti e il personale e tra questi ed i famigliari.

Riabilitazione fisioterapica

Nella RSA gli obiettivi della Riabilitazione Fisioterapica stabiliti dal PAI sono volti a stimolare e mantenere le capacità residue per migliorare le attività quotidiane.

Mettiamo in atto:

Terapie di gruppo e terapie individuali

Riabilitazione psicologica

Sempre sulla base degli obiettivi stabiliti dal PAI, la Riabilitazione Psicologica, quando necessaria, è funzionale a ristabilire il corretto equilibrio psicologico della persona che si trova ad affrontare un periodo di fragilità. Per questo motivo cerchiamo di coinvolgere anche i parenti durante la riabilitazione, in quanto gli affetti più cari svolgono un ruolo fondamentale nell'aspetto motivazionale dell'assistito.

Servizio di animazione (Musicoterapia)

Le attività di animazione sono finalizzate a rendere più gradevoli le giornate ai nostri utenti, e contribuiscono al mantenimento delle autonomie cognitive attraverso attività ludiche e di svago.

Le attività proposte, sia singole che di gruppo, tengono conto delle condizioni di salute di ciascuno e vengono svolte in spazi interni attrezzati.

Servizio Socio Assistenziale

La potenziale attivazione del Servizio Socio Assistenziale, presente sul territorio, a favore del paziente geriatrico fragile può essere attivata su diretta segnalazione della famiglia (o da parte di altre persone di riferimento o da parte di chi svolge attività di volontariato) oppure filtrata attraverso una "proposta-impegnativa" redatta dal Medico di Medicina Generale.

Modalità di accesso e ricovero

Accedono alla RSA gli Ospiti inviati dalla A.S.L., dopo che questa ha eseguito

l'esame per la valutazione multidimensionale ed interprofessionale della persona, ed ha elaborato il piano assistenziale personalizzato.

Al momento dell'ingresso viene richiesto all'Ospite di presentare la documentazione di seguito elencata:

- Carta d'identità o altro documento di identità valido
- Tessere Sanitarie (cartacea e magnetica)
- Autorizzazione della ASL
- Esenzione ticket
- Verbale di invalidità civile (oppure fotocopia della domanda)
- Autorizzazione fornitura pannoloni e altri presidi
- Certificato del medico curante attestante la terapia farmacologica assunta
- Eventuali cartelle cliniche
- Esami recenti
- Lettera di dimissione ospedaliera (se presente)

Le rette per i ricoveri convenzionati sono stabilite in base al tipo di intensità del livello assistenziale.

La Struttura offre altresì la possibilità di essere ricoverati in regime privatistico; in questo caso la retta è stabilita in base al tipo di intensità del livello assistenziale, ed è completamente a carico dell'utente

2.1.2 LUNGODEGENZA

Finalità terapeutiche

L'Unità Operativa di Lungodegenza accoglie pazienti affetti sia da patologie croniche invalidanti che da patologie subacute che dopo un precedente ricovero ospedaliero acuto, necessitano della prosecuzione della terapia per un certo periodo in ambiente protetto, al fine di raggiungere il completo recupero dello stato di salute o una stabilizzazione del quadro clinico, per il rientro al domicilio o in altra struttura più idonea.

Lo Staff Sanitario

Il Reparto di Lungodegenza è affidato temporaneamente al Dr Cadeddu, specialista in Otorinolaringoiatria ed ha una propria struttura organizzativa con staff medico e staff infermieristico.

È garantita durante l'arco delle 24 ore la funzione di guardia medica, gestita da personale interno ed esterno.

Attività Sanitaria

All'ingresso in reparto il paziente viene valutato dal Medico di Raggruppamento e dallo staff infermieristico mediante colloquio anamnestico ed esame obiettivo generale e particolare.

Contestualmente vengono fornite al paziente le informazioni circa l'organizzazione delle attività di reparto durante la degenza e gli vengono somministrati ed illustrati i moduli di consenso informato.

Dopo valutazione della storia clinica, della documentazione clinica precedente e dei dati rilevati con la visita medica, il Medico, avvalendosi delle diverse conoscenze specialistiche di tutta l'equipe, prescrive gli esami strumentali (di laboratorio, radiologici, funzionali) e le visite specialistiche, effettuabili all'interno o all'esterno della Casa di Cura, ritenute utili al fine di precisare la diagnosi dello stato di salute ed identificare le necessità terapeutiche ed assistenziali del degente.

L'infermiere accerta, anche mediante opportune "scale" di valutazione (Barthel, Conley, Norton) il grado di autonomia, gli eventuali fattori di rischio e i bisogni del paziente e predispone, insieme al Medico il piano assistenziale con particolare riguardo al monitoraggio dei parametri vitali e delle funzioni fisiologiche.

Nel corso della degenza i dati obiettivi e i risultati degli esami strumentali saranno regolarmente monitorati e all'occorrenza ripetuti secondo necessità, al fine di adeguare continuamente gli interventi terapeutici e riabilitativi al variare delle condizioni cliniche.

Per i pazienti con riduzione delle autonomie verrà richiesta una valutazione funzionale da parte dello specialista Fisiatra che redigerà un progetto riabilitativo.

E' scopo dell'attività di Raggruppamento di Lungodegenza garantire la prosecuzione delle cure iniziate in reparto ospedaliero per acuti o proseguire, eventualmente integrandoli, gli schemi terapeutici domiciliari e stabilizzare le condizioni cliniche mediante protocolli diagnostico – terapeutici basati sulle Linee-Guida nazionali e internazionali e tentare di ripristinare le abilità perdute a causa delle patologie in essere.

Al termine del percorso riabilitativo-terapeutico il Medico, sentito il paziente e i care-givers, programma la dimissione a domicilio oppure il trasferimento del paziente, quando necessario, verso altre Strutture sanitarie o assistenziali.

Il giorno della dimissione il paziente viene rivalutato dal Medico di Reparto che gli consegna la lettera di dimissione indirizzata al Medico che lo prenderà in cura e mediante colloquio esplicita i contenuti della stessa, affinché il Paziente e i suoi famigliari comprendano il significato della degenza, i problemi ancora aperti e la necessità di sottoporsi ad eventuali ulteriori accertamenti e terapie anche dopo il rientro a domicilio.

Modalità di accesso e ricovero

Il ricovero è proposto dal Medico Responsabile del reparto per acuti o di altro medico previa presentazione (a mano, o e-mail) di lettera di dimissione o la scheda proposta di ricovero, strutturata per evidenziare i problemi clinici e funzionali del paziente.

L'informativa di proposta di Ricovero riporta i dati anagrafici del paziente, l'Ospedale e il reparto inviante o il medico di base inviante la diagnosi di entrata,

le condizioni cliniche all'ingresso, eventuali trattamenti eseguiti.

Quando la documentazione clinica e la proposta di ricovero perviene alla U.O. di LUNGODEGENZA, la Direzione Sanitaria provvede all'analisi della stessa e l'Ufficio Accettazione al contatto con il potenziale servizio inviante, per verificare l'eseguibilità del ricovero.

Il paziente deve presentarsi all'Ufficio Accettazione il giorno concordato munito di:

- Tessera sanitaria dell'ASL di provenienza
- Documento di identità valido
- Richiesta di ricovero del medico di base

2.1.3 RIABILITAZIONE DI 1° E 2° LIVELLO – R.R.F. 1° Livello R.R.F. 2° Livello

Finalità terapeutiche

Il processo di Recupero e Rieducazione Funzionale è finalizzato a consentire il massimo recupero possibile delle funzioni lese in seguito ad eventi patologici o traumatici.

Lo Staff Sanitario

Il Reparto di Riabilitazione di 1° e 2° livello è affidato al Dr Giovanni Chiappano, specialista in Fisiatria.

Lo staff comprende Medici specialisti (Fisiatri, Neurologi, Internisti etc.) un coordinatore infermieristico e un coordinatore per la fisioterapia, infermieri, fisioterapisti, terapeuta occupazionale, logopedista, neuropsicologa psicologa, operatori socio-sanitari e personale ausiliario.

Tutte le figure collaborano, ognuna in base alle proprie competenze, nella presa a carico globale del Paziente per la realizzazione del PRI stilato all'ingresso.

La presenza Medica è garantita durante l'arco delle 24 ore sette giorni su sette.

Recupero e Rieducazione Funzionale

Il reparto prende in carico pazienti affetti da patologie subacute o croniche, che necessitano di assistenza medica e infermieristica ad elevata specificità, articolata nell'intero arco delle 24 ore, oltre a trattamenti riabilitativi specifici.

Gli interventi comprendono la presa in carico di pazienti che necessitano di trattamenti intensivi il cui impegno riabilitativo non sia inferiore alle tre ore/die (II

livello) o estensivi che prevedono trattamenti di almeno un'ora al giorno (I livello) comprendenti assistenza riabilitativa sia fisioterapica che infermieristica, per quanto riguarda il ripristino/miglioramento dell'autonomia nelle attività di cura della persona, oltre al nursing infermieristico per varie problematiche (medicazioni, cure

igieniche, terapie farmacologiche, gestione di presidi etc.) effettuati in ambiente ospedaliero protetto sotto costante supervisione e monitoraggio medico.

La progressione del Progetto Riabilitativo viene monitorata oltre che quotidianamente tramite relazioni interpersonali tra gli operatori, con riunioni multidisciplinari svolte settimanalmente con la partecipazione di tutti gli operatori.

Modalità di accesso e ricovero

Il ricovero è proposto dal medico del reparto per acuti dell'Ospedale di provenienza o dal medico di medicina generale previa presentazione (a mano, o e-mail) di lettera di dimissione e/o della scheda di proposta di ricovero, strutturata per evidenziare i problemi clinici e funzionali del paziente e il suo peso assistenziale. L'informativa di proposta di Ricovero riporta i dati anagrafici del paziente, l'Ospedale e il reparto inviante, la diagnosi di entrata, le condizioni cliniche all'ingresso, eventuali trattamenti chirurgici eseguiti.

Esame della richiesta di accesso

Il Direttore Sanitario in collaborazione con il Responsabile dell'U.O., provvede all'analisi della documentazione clinica del paziente ed al contatto con il Referente Medico del Reparto dell'Ospedale inviante.

Dopo l'accettazione della proposta di ricovero, l'Ufficio Accettazione concorda con la Coordinatrice del Reparto e il Medico Responsabile dell'U.O. la data di ingresso in Struttura del paziente in base alla disponibilità dei posti letto all'impegno assistenziale e la comunica alla Struttura inviante/Pz al domicilio.

In entrambi i casi il paziente deve presentarsi all'Ufficio Accettazione con:

- Tessera sanitaria dell'ASL di provenienza
- Documento di identità valido
- Richiesta di ricovero del Medico di base o trasferimento da ospedale.

L'Ufficio accettazione raccolti i dati e la documentazione necessaria apre il ricovero.

Le camere sono singole o doppie. Nella camera singola il confort alberghiero comporta una integrazione da parte dell'utente di € 25.00/die.

2.1.4 NUCLEO DI ALTA COMPLESSITÀ NEUROLOGICA CRONICA - NAC

Finalità terapeutiche

Questa unità operativa si rivolge prioritariamente ai soggetti affetti da Grave Patologia Neurologica Cronica degenerativa e non. l'inserimento è previsto per persone affette da malattie neurologiche croniche in fase avanzata con coscienza parzialmente o totalmente conservata assimilabili alla L.I.S. per quadro motorio (lesioni midollari. Tetraplegie da TCE, AMS), esiti di Stroke e Malattia di Parkinson in fasi avanzate.

Questi pazienti necessitano di assistenza sanitaria continuativa 24 ore su 24 e di

trattamenti sanitari specifici.

In linea di principio, i pazienti di questa tipologia vengono accettati previa diagnosi di stabilità clinica certificata dall'autorità medica competente.

Il Nucleo NAC è situato al piano terra dell'ala del 1° Padiglione, è dotato di ambienti molto confortevoli per consentire la presenza continuativa dei familiari e il loro coinvolgimento nei programmi riabilitativi ed assistenziali. Le camere sono dotate di letto elettrico, bagno assistito, climatizzazione, terrazzo e salone con TV.

Lo Staff Sanitario

Il Dott. Genova Domenico specializzato in chirurgia generale è responsabile dell'Unità Operativa NAC.

Il personale Infermieristico e di supporto assicura la copertura dei turni 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Lo staff comprende inoltre le seguenti figure

Medico asl

Logopedista-fisioterapista-musicoterapista-neuropsicologa e dietista

Coordinatore del nucleo

Personale ausiliario per le pulizie e sanificazioni

Attività sanitarie

Sono attuate mediante il lavoro di equipe: le diverse professionalità sanitarie (Medico, Specialisti, Psicologo, Fisioterapista e Logopedista, Infermieri e Operatori socio sanitari) condividono la valutazione iniziale dell'Assistito ed il conseguente processo di erogazione del servizio, come da progetto assistenziale definito nel PAI (piano assistenziale individualizzato).

Il lavoro di equipe permette un confronto continuo tra i vari specialisti che sono chiamati a valutare la persona e la sua condizione di salute sotto tutti i punti di vista; consentendo la redazione di un piano di cura di mantenimento altamente personalizzato.

Le attività terapeutiche previste sono finalizzate:

- al mantenimento delle condizioni cliniche
- al mantenimento dello stato di coscienza
- al mantenimento delle residue funzioni cognitive
- alla prevenzione delle patologie da immobilizzazione

Modalità di accesso e ricovero

I ricoveri vengono gestiti da una commissione Asl con il coinvolgimento del Medico Responsabile del Nucleo.

2.1.5 NUCLEO STATI VEGETATIVI - SV

Finalità terapeutiche

Il Nucleo per Pazienti in Stato Vegetativo si occupa della presa in carico del Paziente già inserito nei percorsi di cura tipici per lo stato vegetativo o di minima coscienza, per il quale è subentrata la fase di cronicità (solitamente dopo 3 – 6 mesi) caratterizzata da limitata possibilità di modificazione del quadro neurologico. Gli scopi che questo nucleo si propone di raggiungere, anche grazie alla collaborazione con l'Associazione "La Fenice Onlus", sono quelli di promuovere e favorire la cura e l'assistenza adeguate ai soggetti in stato vegetativo, di promuovere e favorire percorsi atti al mantenimento delle facoltà residue e di fornire ai familiari supporto ed informazioni sulle cerebro lesioni acquisite.

Lo Staff Sanitario

Il Dott. Genova Domenico specializzato in chirurgia generale, è responsabile dell'Unità Operativa SVP.

Il personale Infermieristico e di supporto assicura la copertura dei turni 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Lo staff comprende inoltre le seguenti figure

Medico asl

Logopedista-fisioterapista-musicoterapista-neuropsicologa e dietista

Coordinatore del nucleo

Personale ausiliario per le pulizie e sanificazioni

Lo staff medico e sanitario vuole dare una risposta ai bisogni riabilitativi ed assistenziali delle persone con disabilità da grave cerebro lesione acquisita e delle loro famiglie nelle fasi post ospedaliere, difficilissima in ambiente domiciliare.

Modalità di accesso e ricovero

I ricoveri vengono gestiti da una commissione Asl con il coinvolgimento del Medico Responsabile del Nucleo.

2.1.6 NUCLEO DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE A VALENZA SANITARIA - CAVS

Finalità terapeutiche

La nascita e l'esistenza di tale funzione risiede nella necessità di realizzare un "ponte" tra il settore sanitario e quello socio-assistenziale. In quest'area prevale la componente sanitaria di carattere assistenziale rispetto alla parte clinico internistica; è rivolta a pazienti con disabilità complesse, prevalentemente motorie, che non possono seguire un appropriato percorso di continuità di cure in RSA (portatori di PEG, con terapia parenterale o pazienti in ventilazione assistita),

pazienti con disabilità clinico assistenziali e funzionali di significativa rilevanza che non possono seguire un percorso di cure al domicilio per problemi socio-ambientali (anziani cronici non autosufficienti che non richiedono un ricovero in strutture per acuti) e pazienti con disabilità ad elevata complessità con necessità assistenziali nelle 24 ore in occasione di emergenze socio-assistenziali.

Staff sanitario

Responsabile del nucleo CAVS è il Dott. Tigano, specializzato in fisioterapia
E' prevista una presenza medica quotidiana di area geriatrica-internistica limitata ad alcune fasce orarie ed una presenza infermieristica/OSS continuativa sulle 24 ore.

Organigramma

MEDICO DI U.O.
COORDINATRICE COOPERATIVA COS
INFERMIERA REFERENTE
INFERMIERI
OPERATORI SOCIO SANITARI
AUSILIARIE ADDETTE ALLE PULIZIE

Attività sanitarie

Sono attuate mediante il lavoro di equipe: le diverse professionalità sanitarie (Medico, Specialisti, Psicologo, Fisioterapista e Logopedista) condividono la valutazione iniziale dell'Assistito ed il conseguente processo di erogazione del servizio.

Il lavoro di équipe permette un confronto continuo tra i vari specialisti che sono chiamati a valutare la persona e la sua condizione di salute sotto tutti i punti di vista; consentendo la redazione di un piano di cura di mantenimento altamente personalizzato.

Le attività terapeutiche previste sono finalizzate:

- al mantenimento psico fisico
- al mantenimento delle autonomie
- a garantire un soddisfacente rientro al domicilio

Attività sanitarie

Somministrazione della terapia consigliata alla dimissione dei vari reparti di provenienza, cura dell'igiene personale, mobilizzazione, medicazioni, stesure piani terapeutici.

Modalità di Accesso

La modalità di selezione ed ammissione dei pazienti segue le procedure individuate per la presa in carico del paziente a livello territoriale. Tale modello individua un

percorso integrato di continuità che è gestito interamente dal Distretto Sanitario di Residenza del paziente; i ricoveri di norma sono previsti per 30 giorni, prolungabili di altri 30 sulla base di specifica valutazione riferita ai singoli casi in relazione a motivate necessità.

2.1.7 SERVIZIO DI MEDICINA DI LABORATORIO

Descrizione del servizio

Il Laboratorio esegue esami di biochimica, microbiologia, immunoematologia, sierologia, esami della coagulazione, ematologici, immunologici, di virologia, biologia molecolare, allergologici.

Alcuni esami possono essere inviati in service a laboratori esterni.

Accettazione campione: i campioni dei pazienti ricoverati vengono accettati in qualsiasi momento nell'orario di servizio previ accordi con il laboratorio, mentre quelli dei pazienti ambulatoriali vengono recapitati al Laboratorio da autisti della Casa di Cura.

Ubicazione

Il Laboratorio Analisi è ubicato in una palazzina all'interno del complesso della Casa di Cura all'Eremo di Miazzina.

Gli utenti esterni possono eseguire i prelievi presso:

- il Laboratorio analisi dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 9.30 possibilmente previo appuntamento telefonico al numero: 0323 553721
- il Poliambulatorio Istituto Raffaele Garofalo dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 9.15 senza prenotazione a Gravellona Toce, tel. 0323 849901.

Ritiro referti

I referti dei pazienti ricoverati vengono consegnati al personale infermieristico e/o socio sanitario della Casa di Cura.

I referti dei pazienti ambulatoriali vengono consegnati in buste chiuse agli autisti della Casa di Cura che li recapita al Poliambulatorio di Gravellona. Qui il personale del Front Office li consegna direttamente all'utente o ad altra persona, previo delega scritta e presentazione dei documenti di riconoscimento del delegante e del delegato. Non possono essere consegnati a persona delegata gli esiti degli esami HIV.

Orario di ritiro referti presso Poliambulatorio Istituto Raffaele Garofalo.

- Per gli esami eseguiti alla mattina: dal lunedì al venerdì dalle ore 16.00 alle ore 18.30

-
- Per gli esami eseguiti nei giorni precedenti: dal lunedì al venerdì dalle ore 13.00 alle ore 18.30

E' possibile ritirare i referti su richiesta anche presso Ufficio Accettazione dell'Eremo di Miazzina dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00-12.30 14.00-17.00

2.2 Ulteriori informazioni di carattere generale

Prestazioni alberghiere aggiuntive

La Casa di Cura è in grado di offrire la degenza in camera singola o con secondo letto a disposizione dell'accompagnatore, pagando la differenza per confort alberghiero.

Il pagamento mensile anticipato può essere effettuato in contanti, con assegno, carta di credito (MasterCard, Visa e Pago bancomat).

Assistenza privata

La Casa di Cura garantisce l'assistenza sanitaria diretta ai propri degenti con personale qualificato.

L'eventuale assistenza privata, quando non effettuata direttamente dai familiari, può essere prestata, a pagamento, da personale esterno, appartenente a cooperative od associazioni, purchè autorizzato dal Direttore Sanitario.

E' disponibile in ogni reparto l'elenco nominativo delle persone ed associazioni autorizzate.

Portineria

Il personale presente in portineria (reception) garantisce l'accesso alla struttura da parte dei visitatori.

La portineria è aperta al pubblico dal lunedì alla domenica dalle ore 7.00 alle 21.00

La vendita di quotidiani e riviste è effettuata nella portineria del 1° Padiglione della Casa di Cura.

Ristorazione

Il servizio di ristorazione, fornito da una ditta di catering, è coordinato dalla dietista dott. Erika Barozzi.

I pasti vengono serviti osservando l'orario di seguito riportato:

Orario Pasti

8,00- 8.30 Colazione – 12,00 inizio Pranzo – 18,00 inizio Cena

Il menù invernale ed estivo è articolato in 30 giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, sia per il pranzo, sia per la cena.

Dietro prescrizione della dietista vengono stabilite diete personalizzate per quegli ospiti che per motivi diversi non possano usufruire dei cibi previsti dal menù.(es. dieta iposodica; dieta ipoglicemica, dieta per disfagici; etc...).

A richiesta vengono preparati anche pasti che rispettano i dettami religiosi dell'Ospite.

Nella struttura inoltre, è presente:

- Bar-ristoro situato al piano terra del 1° Padiglione aperto tutti i giorni dalle 9.00 alle 17,30.

Sono presenti anche alcuni distributori automatici di acqua minerale e bevande calde.

Custodia valori

Per ragioni di sicurezza, è sconsigliato tenere denaro ed oggetti di valore in camera. Presso l'Ufficio Accettazione è attivo, nell'orario di apertura pomeridiano, un servizio gratuito di custodia dove è opportuno depositare tutti i valori.

La Direzione declina ogni responsabilità per l'eventuale furto o smarrimento di quanto non depositato.

Telefono

Negli spazi comuni della Casa di Cura sono disponibili telefoni pubblici con funzionamento a monete e/o schede.

Nelle camere dotate di telefono, è possibile ricevere telefonate nelle seguenti fasce orarie:

- 11,00/12,00 – 13,00/14,00
- 16,00/18,00 – 19,00/20,00

Posta

Presso l'ingresso principale della Casa di Cura, è situata una cassetta per la raccolta della corrispondenza in partenza.

Pulizie

La pulizia e l'igienizzazione degli ambienti della struttura è effettuato da apposito personale.

La pulizia e il riordino degli ambienti di vita, degli arredi ed attrezzature dell'ospite è effettuata dal personale ausiliario.

La Casa di Cura provvede al cambio della biancheria da letto.

Lavanderia/stireria

Il servizio di lavanderia della biancheria personale dei pazienti, riservato ai Nuclei SV, NAC e RSA, è effettuato tutti i giorni presso la stessa Casa di Cura.

Il ritiro e la consegna dei capi vengono effettuati dal personale di reparto.

Trasporto

Al fine di facilitare il trasporto delle Persone assistite (per visite specialistiche, indagini diagnostiche, altro), è possibile usufruire del servizio di ambulanza convenzionato o di altri servizi di trasporto, determinati, di volta in volta, dalle esigenze dell'Ospite ovvero dalle indicazioni del personale Medico.

Camera Mortuaria

Presso la Casa di Cura è presente la camera mortuaria.

La scelta dell'impresa funebre di cui avvalersi per le esequie è a totale carico e responsabilità dei familiari, nel rispetto delle norme che disciplinano le attività funebri.

Assistenza Religiosa

Le funzioni religiose si svolgono presso la cappella sita all'interno della Struttura. Per le persone appartenenti a religioni diverse da quella cristiana, la Casa di Cura si impegna a reperire i rappresentanti religiosi richiesti, se presenti sul territorio.

Parrucchiere

I servizi di parrucchiere, barbiere, sono garantiti per appuntamento e sono a carico degli Ospiti.

Il servizio viene eseguito presso i locali appositamente adibiti o nella stanza degli Ospiti in rapporto alla situazione psicofisica di questi ultimi.

Per usufruire di tali servizi e richiedere informazioni sui costi è necessario rivolgersi alla Coordinatrice del reparto.

1.1 Presentazione

L'Istituto Raffaele Garofalo è una Struttura accreditata nelle discipline post-traumatiche e post-operatorie (post-acuzie) per il recupero e la riabilitazione funzionale motoria, neurologica e respiratoria.

È intitolata al prof. Raffaele Garofalo, fondatore del Gruppo.

Accoglie i pazienti nelle diverse fasi del loro percorso clinico (dalle strutture di ricovero, dal territorio o dal proprio domicilio) con un approccio terapeutico multi-specialistico grazie alla presenza di personale specializzato ed esperto.

Dispone attualmente di 52 posti-letto che con l'apertura del padiglione di fronte diverranno 98 in camere singole e doppie con aria condizionata, cassaforte, bagno, televisore e rete wi-fi.

L'Istituto Raffaele Garofalo nel stabile attuale è dotato di un poliambulatorio che eroga prestazioni specialistiche di diagnosi e cura, sia in accreditamento che privatamente, di due grandi palestre con attrezzature all'avanguardia e di una piscina terapeutica computerizzata con percorso vascolare e controllo esterno tramite videocamere subacquee. Il nuovo stabile oltre ai 46 posti letto disporrà di ambulatori polispecialistici e due palestre, una per i pazienti degenti ed una per i pazienti provenienti dal territorio.

Nella struttura è presente, inoltre, un reparto di radiologia con apparecchiature tradizionali e di un'innovativa Moc Dexa.

Nell'ambulatorio di neurofisiologia si effettuano elettromiografie, potenziali evocati ed elettroencefalogrammi, mentre nell'ambulatorio di cardiologia è possibile sottoporsi a visite cardiologiche, esami ecocardiografici, esami diagnostici dinamici con applicazione di apparecchi holter ed elettrocardiogrammi sotto sforzo.

Il reparto di oculistica si avvale di due ambulatori specifici e di una moderna sala operatoria dedicata all'attività oculistica d'eccellenza, con annessi posti letto di Day-Surgery.



1.2 Ubicazione

L'Istituto Raffaele Garofalo, situato nel territorio del Comune di Gravellona Toce, si trova in posizione strategica, al centro dello snodo autostradale di Gravellona Toce, facilmente raggiungibile da più direzioni.

1.3 Come raggiungerci

La struttura è situata all'indirizzo Via Albertini, 21 - 28883 Gravellona Toce (Vb)

Aeroporto

Aeroporto di Milano Malpensa
58 km

Autolinee

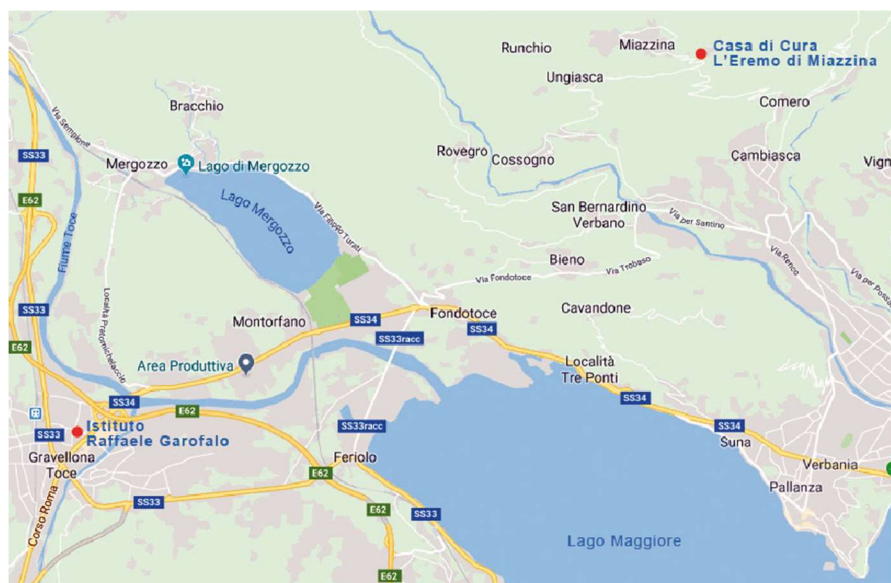
Linea Novara-Domodossola
Linea Malpensa-Domodossola

Ferrovie

Treno regionale Domodossola-Novara
Stazione Ferroviaria di Gravellona Toce

Strade- Autostrade

A26 (Genova Voltri-Gravellona Toce)
Uscita Gravellona Toce



1.4 Contatti e numeri utili

Centralino: +39 0323 84991

Telefax: +39 0323 849930

Email: info@istitutoraffaelegarofalo.com

Accettazione: +39 0323553700

Ufficio Cartelle Cliniche: +39 0323 553700

1.5 Orari utili

Centralino: da Lun.-Ven. dalle ore 8.00 alle 18.00

Ufficio Accettazione e Ufficio Cartelle Cliniche: da Lun.- Ven. dalle 8,30 alle 12,45 e dalle 13,15 alle 17,12; per motivi organizzativi, è opportuno che i ricoveri avvengano entro le 11,30.

Visite parenti

L'orario di visita dei parenti è esposto all'ingresso delle Unità Operative dell'Istituto.

Bar

Aperto tutti i giorni anche al pubblico esterno dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 15,30, sabato e domenica dalle ore 8.00 alle 20.00. Sono presenti anche alcuni distributori automatici di acqua minerale e bevande calde.

2 Presentazione dei servizi UU.OO. e Organizzazione per processo aziendale

L'Istituto Raffaele Garofalo svolge attività sanitaria in rapporto di accreditamento istituzionale con la Regione Piemonte attraverso l'A.S.L VCO 14, competente per territorio.

L'Istituto è attualmente strutturata in U.O. :

- **Riabilitazione di 1° e 2° livello** con n 52 posti letto, che diverranno 98.
- **Poliambulatorio Specialistico con le seguenti branche accreditate: Diagnostica per immagini di 1° livello, Cardiologia, Oculistica, Medicina fisica e riabilitazione, Medicina dello Sport, Neurologia, Medicina Interna, Riabilitazione posturale, Riabilitazione del Piano perineale.**
- **Punto prelievo per attività di laboratorio di analisi.**

I Servizi Sanitari diretti agli Utenti sono sostenuti da servizi amministrativi e di supporto, che consentono alle UU.OO di erogare la cura e l'assistenza ai pazienti in maniera completa, efficiente ed efficace.

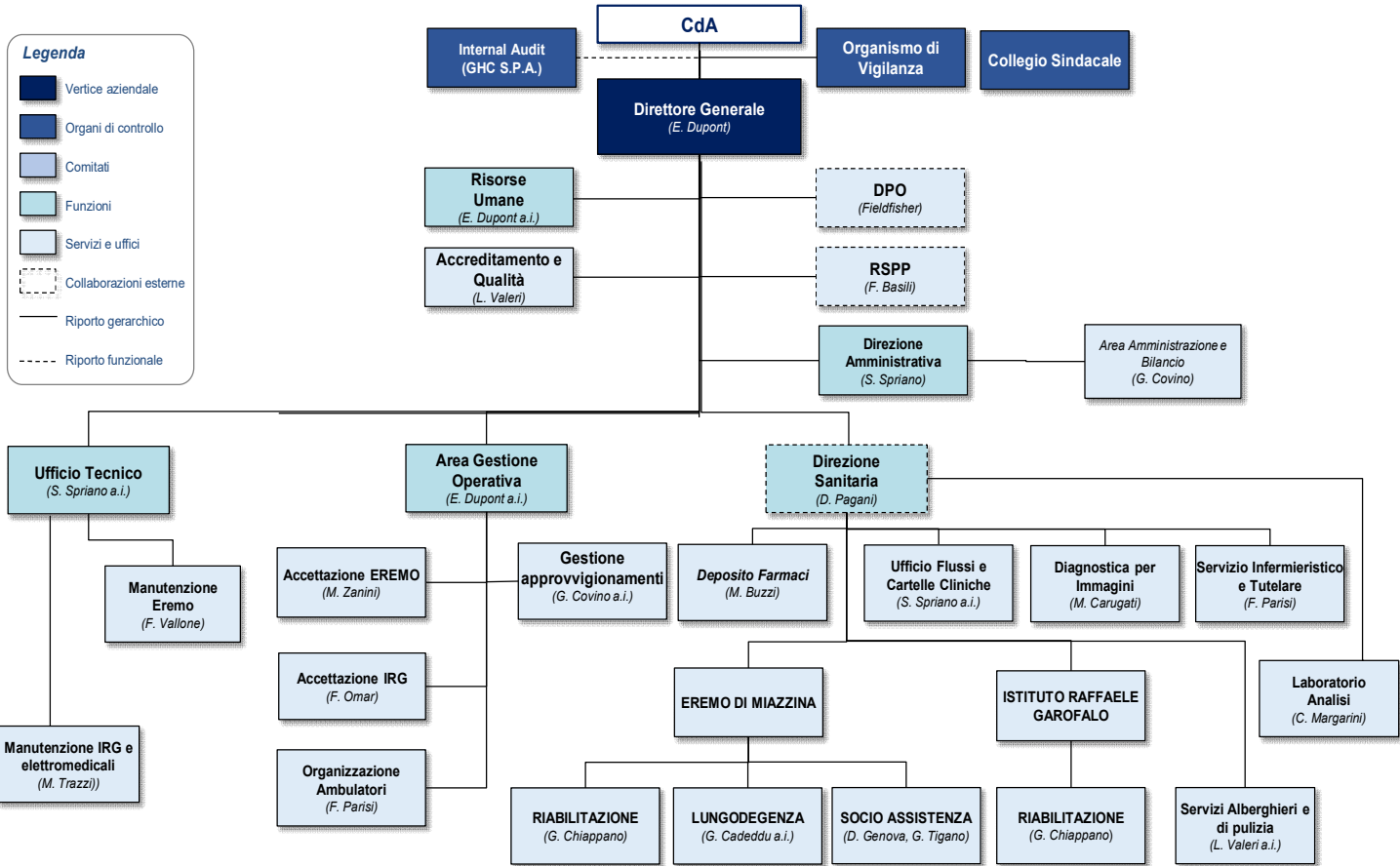
I servizi di cura ed assistenza delle UU.OO. sono svolti da equipe formate da medici,

infermieri, terapisti della riabilitazione fisica e della riabilitazione occupazionale, psicologo, dietista, logopedista e medici specialisti vari, in base alle condizioni di salute del paziente e del Piano Assistenziale Riabilitativo concordato e condiviso tra operatori e paziente / familiare.

Le prestazioni ambulatoriali sono erogate da medici specialisti nelle branche di riferimento, da tecnici radiologi ed infermieri, fisioterapisti, ciascuno per le proprie competenze, secondo il piano di lavoro giornaliero (Planning di prenotazione) Nell'ambito delle prestazioni ambulatoriali, vengono programmati e svolti interventi di chirurgia oculistica.

La Direzione Sanitaria del Presidio Polifunzionale è affidata al Dr. Dario Pagani, specialista in Igiene e Medicina Preventiva; ciascuna U.O. è sotto la direzione di un Medico Responsabile.

ORGANIGRAMMA DELLA CASA DI CURA L'EREMO DI MIAZZINA S.r.l.



2.1 Il Modello Organizzativo di ciascuna U.O.

2.1.1 RIABILITAZIONE DI 1° E 2° LIVELLO – R.R.F. 1° Livello R.R.F. 2° Livello

Finalità terapeutiche

Il processo di Recupero e Rieducazione Funzionale è finalizzato a consentire il massimo recupero possibile delle funzioni lese in seguito ad eventi patologici o traumatici. Il percorso appropriato viene proposto dallo specialista inviante (ambulatoriale se da domicilio o ospedaliero se Paziente trasferito da ospedale) e avvallato o modificato dallo specialista di Struttura al momento della valutazione della documentazione inviata per richiesta di ricovero e in sede di valutazione di inizio ricovero, momento in cui viene anche steso il Progetto Riabilitativo Individuale che delinea il trattamento specifico per il paziente in base alle necessità.

Lo Staff Sanitario

Il Reparto di Riabilitazione di 1° e 2° livello è affidato al Dr Giovanni Chiappano, specialista in Fisiatria.

Lo staff comprende Medici specialisti (Fisiatri, Neurologi, Internisti etc.), un coordinatore per il servizio infermieristico ed uno per il servizio di fisioterapia, infermieri, fisioterapisti, terapeuta occupazionale, logopedista, neuropsicologa psicologa, operatori socio-sanitari e personale ausiliario.

Tutte le figure collaborano, ognuna in base alle proprie competenze, nella presa a carico globale del Paziente per la realizzazione del PRI stilato all'ingresso.

La presenza Medica è garantita 24 ore sette giorni su sette.

Recupero e Rieducazione Funzionale

Il reparto prende in carico pazienti affetti da patologie subacute o croniche, che necessitano di assistenza medica e infermieristica ad elevata specificità, articolata nell'intero arco delle 24 ore, oltre a trattamenti riabilitativi specifici.

Gli interventi comprendono la presa in carico di pazienti che necessitano di trattamenti intensivi il cui impegno riabilitativo non sia inferiore alle tre ore/die (II livello) o estensivi che prevedono trattamenti di almeno un'ora al giorno (I livello) comprendenti assistenza riabilitativa sia fisioterapica che infermieristica, per quanto riguarda il ripristino/miglioramento dell'autonomia nelle attività di cura della persona, oltre al nursing infermieristico per varie problematiche (medicazioni, cure igieniche, terapie farmacologiche, gestione di presidi etc.) effettuati in ambiente ospedaliero protetto sotto costante supervisione e monitoraggio medico.

La progressione del Progetto Riabilitativo viene monitorata oltre che quotidianamente tramite relazioni interpersonali tra gli operatori, con riunioni multidisciplinari svolte settimanalmente con la partecipazione di tutti gli operatori.

Modalità di accesso e ricovero

Il ricovero è proposto dal medico del reparto per acuti dell'Ospedale di provenienza o dal medico di medicina generale previa presentazione (a mano, o e-mail) di lettera di dimissione e/o della scheda di proposta di ricovero, strutturata per evidenziare i problemi clinici e funzionali del paziente e il suo peso assistenziale. L'informativa di proposta di Ricovero riporta i dati anagrafici del paziente, l'Ospedale e il reparto inviante, la diagnosi di entrata, le condizioni cliniche all'ingresso, eventuali trattamenti chirurgici eseguiti.

Esame della richiesta di accesso

Il Direttore Sanitario in collaborazione con il Responsabile dell'U.O., provvede all'analisi della documentazione clinica del paziente ed al contatto con il Referente Medico del Reparto dell'Ospedale inviante.

Dopo l'accettazione della proposta di ricovero, l'Ufficio Accettazione concorda con la Coordinatrice del Reparto e il Medico Responsabile dell'U.O. la data di ingresso in Struttura del paziente in base alla disponibilità dei posti letto all'impegno assistenziale e la comunica alla Struttura inviante/Pz al domicilio.

In entrambi i casi il paziente deve presentarsi all'Ufficio Accettazione con:

- Tessera sanitaria dell'ASL di provenienza
- Documento di identità valido
- Richiesta di ricovero del Medico di base o trasferimento da ospedale. L'Ufficio accettazione raccoglie i dati e la documentazione necessaria apre il ricovero.

Le camere sono singole o doppie. Nella camera singola il confort alberghiero comporta una integrazione da parte dell'utente di € 30.00/die.

2.1.2 POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO

Il Responsabile del poliambulatorio specialistico e il Direttore Sanitario della Struttura

Presso il Poliambulatorio si effettuano le seguenti prestazioni:

- visite specialistiche nelle branche accreditate
- visite specialistiche e strumentali di Cardiologia
- visite specialistiche e strumentali di Oculistica
- visite specialistiche e strumentali in Neurologia
- visite specialistiche Internistiche
- visite specialistiche di Dermatologia
- visite specialistiche di Chirurgia Estetica

Specialistica ambulatoriale	Attività erogate	Medico Responsabile di Brancha
Oculistica	Visite mediche Interventi di chirurgia ambulatoriale	Dott. M. Fagiano
Cardiologia	Visite mediche Visite strumentali: ➤ Esami ecocardiografici ➤ Esami diagnostici dinamici con applicazione di apparecchi Holter ➤ Elettrocardiogrammi sotto sforzo	Dott. R. Perticucci
Dermatologia	Visite mediche	Dott.ssa Diverio
Neurologia	Visite mediche Visite strumentali: ➤ Elettromiografie ➤ Elettroencefalogramma	Dott.ssa. M. Berlangeri
Medicina Interna	Visite	

Le prestazioni ambulatoriali accreditate vengono fornite su prescrizione medica, su modulo del SSN o su richiesta diretta di strutture del SSN.

Le prestazioni ambulatoriali vengono erogate anche in forma privata.

47

Modalità di accesso ai servizi ambulatoriali

Tutte le prestazioni ad esclusione dei prelievi ematici vengono erogate su prenotazione attraverso il CUP (Centro Unico Prenotazioni) ASL, il CUP dell'Istituto R.Garofalo o di persona.

Le prestazioni convenzionate devono essere prenotate con impegnativa del Medico di base (validità due mesi).

Per le prestazioni private è sufficiente la richiesta del Medico. Al momento dell'accettazione

presentarsi con:

- impegnativa o richiesta MEDICA
- tessera sanitaria.

Il giorno della visita oltre all'impegnativa o richiesta medica portare eventuale documentazione sanitaria.

Attività di Oculistica

L'attività svolta dall'unità operativa di oculistica esegue sia visite specialistiche ambulatoriali (prime visite, anche pediatriche, e controlli oculistici, esami del fondo oculare, specillazioni del dotto naso – lacrimale) sia trattamenti di laserterapia (yag laser per capsulotomia o per iridotomia) sia esami strumentali di alta specializzazione (i principali: tomografie OCT e fotografie del segmento anteriore e/o posteriore anche non midriatiche, campi visivi, valutazioni ortottiche, elettroretinografia riabilitazione visiva con tecnica di bio-feed-back e quanto oggi sia possibile nella diagnostica strumentale)

Gli ambulatori di Oculistica e di diagnostica strumentale sono attivi dal Lunedì al venerdì mattina e pomeriggio ed il sabato mattina, sempre previa prenotazione.

La prenotazione può essere effettuata sia per il tramite del Servizio Sanitario Nazionale che in regime di Solvenza, in base alle prestazioni da riservare

L'attività di Oculistica esegue gli interventi compresi nella chirurgia ambulatoriale complessa, principalmente interventi per cataratta ed iniezioni intravitreali per le patologie retiniche e altre procedure chirurgiche. Nei giorni degli interventi oculistici la sala operatoria è attiva sia al mattino che il pomeriggio

Questi interventi sono eseguibili in solvenza ed in regime di accreditamento con il servizio sanitario nazionale. Presso l'Istituto è operativo anche un laser a femtosecondi che permette di eseguire in maniera robotica gli interventi per cataratta.

Attività di Cardiologia

L'attività di cardiologia si occupa sia di visite che di esami specialistici (ECG- Ecocardiogramma - Test da sforzo - Holter cardiaco e pressorio).

Il servizio ambulatoriale di Cardiologia si svolge: Lunedì pomeriggio dalle ore 13.00 alle ore 18.00 Martedì e Mercoledì dalle ore 8.30 alle ore 18.00 Giovedì mattina dalle ore 8.00 alle ore 13.00

2.1.3 DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Si effettuano le seguenti indagini strumentali: Mammografie

Ecografie MOC

Ecodoppler

Eco-color-doppler Radiologia tradizionale

TAC (SOLO ARTI INFERIORI)

Il settore è diretto dal Dr. A.Carugati, specializzato in Diagnostica per Immagini.

Orari: Lunedì- Martedì- Mercoledì-Giovedì dalle ore 8.00 alle ore 15.30, Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.30

Erogazione delle prestazioni: gli esami vengono prenotati attraverso il CUP e verificando la disponibilità secondo il planning degli appuntamenti. E' possibile anche accedere senza prenotazione direttamente e, se c'è possibilità, la richiesta viene inserita ed espletata in giornata. Per gli esami in convenzione è necessaria la prescrizione del medico correttamente compilata e in corso di validità. Il paziente si presenta il giorno ed all'ora concordata dell'appuntamento, effettua l'accettazione ed il pagamento, firma il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili ed attende in sala di attesa di essere chiamato dallo specialista.

Questi, dopo averne verificato l'identità, procede a mettere a proprio agio il paziente per effettuare l'esame strumentale.

I referti vengono consegnati immediatamente dopo l'effettuazione dell'esame. Si consiglia di portare in visione eventuali esami precedenti.

2.1.4 MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

La riabilitazione fisioterapica prevede: Infiltrazioni

Mesoterapia Antalgica

Massoterapia Magnetoterapia Laserterapia

Tecarterapia Linfodrenaggio

Trazioni Manuali/Pompage Ginnastica Posturale

Manipolazioni Manipolazioni della Colonna Bendaggio

Funzionale Metodo Mckenzie

Terapia Manuale Semplice NeuroTaping+ Kinesiotape
Ginnastica Respiratoria Ginnastica Correttiva (posturale) Digito
Pressione dei Trigger-Point
Rieducazione Motoria individuale semplice e complessa
Rieducazione Motoria e respiratoria di gruppo Massaggio Connettivale
Elettrostimolazione Ozonoterapia
Esame Baropodometrico Onde d'Urto
Isocinetica
Pedana stabilometrica propriocettiva
Circuito recupero funzionale con macchinari Trattamento pediatrico
Rieducazione neuromotoria Pronexibus (tecar)
Logoterapia
Ergoterapia Neuropsicologa
Rieducazione pavimento pelvico Laser HP
Linf Therapy Kinetek
Rieducazione motoria in piscina

La metodologia da noi utilizzata è improntata sulla presa in carico dell'utente da parte di un operatore tecnico a seguito di una visita preliminare da parte di un medico specialista, e nella realizzazione di un ciclo di terapie che presuppone una serie di interventi mirati su quelle parti del corpo segnalate attraverso l'anamnesi e la conseguente diagnosi, nonché dei controlli intermedi e finali mirati al monitoraggio della terapia.

Sulla base degli incontri fissati con il nuovo utente, dopo un prestabilito numero di sedute, viene valutato il grado di benessere raggiunto e raggiungibile da quest'ultimo, e viene definito consensualmente con l'utente stesso l'eventuale ulteriore percorso terapeutico.

Erogazione delle prestazioni: il ciclo degli interventi viene prenotato attraverso il CUP e verificando la disponibilità secondo il planning dei terapeuti. Se non si è già effettuata la visita fisiatrica, è possibile prenotarla in sede.

Il giorno e all'ora concordata, il paziente si presenta in Struttura, effettua l'accettazione e concorda le modalità di pagamento delle sedute, firma il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili ed attende in sala di attesa di essere chiamato dal Medico Fisiatra se deve essere sottoposto alla visita, o direttamente dal terapeuta che li seguirà durante il ciclo di cura.

Per ciascun paziente viene aperta una cartella fisioterapica in cui vengono registrate le sedute del ciclo di cura, gli obiettivi ed il monitoraggio del loro raggiungimento.

2.1.5 SERVIZIO DI CHIRURGIA AMBULATORIALE

Il servizio è esclusivamente a carattere privato.

Si effettuano interventi oculistici la cui particolarità consiste nell'utilizzo di laser per interventi di cataratta e sostituzione di cristallino per correzione difetto refrattivo.

Si accede con richiesta medica di intervento oculistico. L'Istituto provvederà a fissare una visita chirurgica specialistica a cui farà seguito un preventivo di spesa che deve essere accettato e firmato dalla persona interessata. In caso di accettazione verrà programmato l'iter operatorio a cui seguirà la programmazione dell'intervento.

Si effettuano inoltre interventi di chirurgia ambulatoriale estetica. L'Istituto provvederà a fissare una visita chirurgica specialistica a cui farà seguito un preventivo di spesa che deve essere accettato e firmato dalla persona interessata. In caso di accettazione verrà programmato l'iter operatorio a cui seguirà la programmazione dell'intervento.

Casa di Cura L'Eremo di Miazzina e Istituto Raffaele Garofalo – Carta dei Servizi

49

2.1.6 PUNTO PRELIEVO PER ANALISI DI LABORATORIO

Per l'effettuazione degli esami, l'istituto ha la disponibilità di un punto prelievo aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 9.15, cui si accede direttamente senza prenotazione. Il Paziente deve avere con sé la prescrizione valida e la tessera sanitaria.

Dopo l'accettazione, viene chiamato in sala prelievi dove l'infermiera, dopo essersi accertata dell'identità del paziente, delle analisi richieste, del rispetto del digiuno e di altri accorgimenti necessari per effettuare il prelievo, procede al prelievo e conserva i campioni per il trasporto presso il Laboratorio situato all'Eremo di Miazzina, sede di Cambiasca. L'infermiera ritira anche il materiale biologico portato direttamente dal paziente (es. urine).

Dopo aver processato i campioni, i risultati vengono refertati e il referto viene reinviato all'Istituto per la consegna.

Orario di ritiro referti presso il Poliambulatorio Istituto Raffaele Garofalo

- Per gli esami eseguiti alla mattina: dal lunedì al venerdì dalle ore 16.00 alle ore 18.30.
- Per gli esami eseguiti nei giorni precedenti: dal lunedì al venerdì dalle ore

13.00 alle ore 18.30.

Non possono essere consegnate a persona delegata gli esiti degli esami HIV. Il Laboratorio esegue anche esami urgenti su richiesta e compatibilmente con i tempi di esecuzione.

L'urgenza viene indicata dalla segreteria immettendo l'orario di ritiro del referto direttamente sul foglio di lavoro del paziente.

Per tutte le indagini è richiesto il digiuno di almeno 8 ore e l'assunzione di un pasto leggero la sera precedente, salvo specifiche indicazioni.

2.2 Ulteriori informazioni di carattere generale

Degenza e prestazioni alberghiere in RRF

Prestazioni alberghiere aggiuntive

L'Istituto è in grado di offrire la degenza in camera singola o con secondo letto a disposizione dell'accompagnatore, pagando la differenza per confort alberghiero.

Il pagamento mensile anticipato può essere effettuato in contanti, con assegno, carta di credito (MasterCard, Visa e Pago-bancomat).

Assistenza privata

L'Istituto garantisce l'assistenza sanitaria diretta ai propri degenti con personale qualificato.

L'eventuale assistenza privata, quando non effettuata direttamente dai familiari, può essere prestata, a pagamento, da personale esterno, appartenente a cooperative od associazioni, purchè autorizzato dal Direttore Sanitario.

E' disponibile in ogni reparto l'elenco nominativo delle persone ed associazioni autorizzate.

Portineria

Il personale presente in portineria (reception) garantisce l'accesso alla struttura da parte dei visitatori.

La portineria è aperta al pubblico dal lunedì alla domenica dalle 6.45 alle 21. La vendita di quotidiani e riviste è effettuata presso la portineria.

Ristorazione

Il servizio di ristorazione, fornito da una ditta di catering, è coordinato dalla Dietista dott. Erika Barozzi.

I pasti vengono serviti osservando l'orario di seguito riportato:

Orario Pasti

8,00- 8.30 inizio Colazione – 12,00 inizio Pranzo – 18,00 inizio Cena

Il menù invernale ed estivo è articolato in 30 giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, sia per il pranzo, sia per la cena.

Dieta prescritta dal nostro medico dietologo vengono stabilite diete personalizzate per quegli ospiti che per motivi diversi non possano usufruire dei cibi previsti dal menù (es. dieta iposodica; dieta ipoglicemica; etc...).

A richiesta vengono preparati anche pasti che rispettano i dettami religiosi dell'Ospite.

Nella struttura inoltre, è presente:

- Bar-ristoro, aperto anche a clienti esterni, aperto tutti i giorni dalle ore 7,00 alle 18,00. (Attualmente per emergenza COVID-19 gli orari sono: da lunedì a venerdì dalle 7.45 alle 15.30)

Sono presenti anche alcuni distributori automatici di acqua minerale e bevande calde.

Custodia valori

Tutte le camere sono dotate di cassaforte. La Direzione declina ogni responsabilità per l'eventuale furto o smarrimento.

Pulizie

La pulizia e l'igienizzazione degli ambienti della struttura è effettuato da apposito personale.

La pulizia e il riordino degli ambienti di vita, degli arredi ed attrezzature dell'ospite è effettuata dal personale ausiliario.

L'Istituto provvede al cambio della biancheria da letto.

Trasporto

Al fine di facilitare il trasporto delle Persone assistite (per visite specialistiche, indagini diagnostiche, altro), è possibile usufruire del servizio di ambulanza convenzionato o altri servizi di trasporto, determinati, di volta in volta, dalle esigenze dell'Ospite ovvero dalle indicazioni del personale medico

Camera Mortuaria

Presso l'istituto R. Garofalo è presente la camera mortuaria.

La scelta dell'impresa funebre di cui avvalersi per le esequie è a totale carico e responsabilità dei familiari, nel rispetto delle norme che disciplinano le attività funebri.

Assistenza Religiosa

L'Istituto si impegna a reperire i rappresentanti religiosi richiesti dai degenti, se presenti sul territorio.

SEZIONE TERZA – FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ

L'utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso ad alcuni aspetti (fattori di qualità).

Gli operatori sanitari della Casa di Cura L'Eremo di Miazzina e dell'Istituto Raffaele Garofalo operano in base a linee guida nazionali ed internazionali ed ai protocolli e procedure condivise, redatte ed aggiornate seguendo le direttive delle linee guida e le disposizioni del Ministero della Salute.

Le Strutture si pongono come obiettivo irrinunciabile quello di offrire ai Pazienti un servizio di qualità, attraverso una organizzazione efficiente, gestita da personale qualificato, motivato e capace e finalizzata a livelli di eccellenza in termini di puntualità, cortesia, capacità professionale.

Per il conseguimento di tali obiettivi, assume fondamentale rilievo l'attenzione costante posta dalla Direzione e dai Medici Responsabili alla comparsa di eventuali segnali di disservizi che vengono prontamente presi in carico e gestiti.

Peraltro con l'adozione di un Sistema di Gestione della Qualità conforme allo standard internazionale ISO 9001, la Direzione si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso i Questionari da sottoporre agli Utenti e ad attivare specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio, dopo le opportune valutazioni.

Le Strutture garantiscono la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità che fissa di anno in anno, attraverso una relazione annuale (Riesame) sia sui risultati conseguiti sia sui motivi che non hanno permesso il raggiungimento degli stessi.

La relazione redatta dalla Direzione avrà adeguati momenti di discussione con il personale e verrà resa pubblica. Scopo della relazione è verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi, monitorando la qualità stessa e verificando i fattori e gli standard di qualità.

Ogni Unità operativa ha inoltre propri standard di qualità che dipendono dalle specifiche attività medico assistenziali che vengono erogate. Per questo ogni anno i Responsabili dei reparti, in accordo con il personale, stabiliscono gli obiettivi (di sistema, di efficacia, di efficienza) da raggiungere, in sintonia con le politiche aziendali pluriennali.

	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
RISPETTO DEL TEMPO	Giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione e ricovero	Meno di 15 gg. Nei periodi estivi i tempi possono allungarsi per aumento di richieste
	Giorni che intercorrono tra la data di prenotazione e l'assegnazione dell'appuntamento	Non è possibile indicare i tempi di attesa in quanto variano dalla specialità richiesta e dal periodo
EFFICACIA PROCESSO AZIENDALE	Monitoraggio scale di valutazione PAI/PRI in entrata ed in uscita	Raggiungimento obiettivi attesi (va verificare per ciascun nucleo)
	Giudizio espresso nei questionari soddisfazione clienti	Es. raggiungere almeno 10 % dei questionari compilati (sul totale pazienti) e soglia 90 % di giudizio positivo su ciascun item
	Risposta tempestiva ai reclami	Entro 15 gg lavorativi
RISPETTO DIGNITA' E CONFORT	Frequenza pulizia stanze	Quotidiana
INFORMAZIONE CORRETTA	Carta dei servizi e fogli informativi aggiornati	Indice e data di revisione
	Presenza di protocolli aggiornati e diffusione tra il personale sanitario	Data e indice di revisione, riunioni di diffusione
GARANZIA DI PROFESSIONALITA'	Formazione di aggiornamento del personale	Programma annuale di corsi di formazione, acquisizione ECM, ore di formazione a persona (25)

Tutela della Privacy Camera Mortuaria

Presso la Casa di Cura è presente la camera mortuaria.

La scelta dell'impresa funebre di cui avvalersi per le esequie è a totale carico e responsabilità dei familiari, nel rispetto delle norme che disciplinano le attività funebri.

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dei Pazienti.

Al momento dell'accesso, verrà richiesto al paziente e/o al parente referente il consenso al trattamento dei dati e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della Casa di Cura e dell'Istituto.

La tutela della Privacy prevede anche l'uso di particolari accortezze da parte degli operatori durante la cura e l'igiene della persona (es. l'uso di paraventi durante le medicazioni o la tolettatura).

SEZIONE QUARTA – MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'Utente, la Direzione ha individuato le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione dei reclami presso l'Ufficio Qualità – in qualunque forma essi siano presentati, acconsente alla presenza di eventuali associazioni di volontariato e/o di tutela dei diritti della persona malata.

Partecipazione

La funzione della partecipazione viene realizzata attraverso le seguenti modalità:

- predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguamento della struttura e delle prestazioni erogate alle esigenze dell'utente;
- rilevazioni periodiche del gradimento dei servizi da parte dell'utente.

1 Reclami

Tutte le osservazioni ed i reclami degli Utenti e dei famigliari costituiscono uno strumento prezioso per il continuo miglioramento del livello delle prestazioni erogate e possono essere presentate verbalmente o per iscritto all'Ufficio Qualità

La Direzione si impegna a rispondere entro 15 giorni lavorativi.

2 Associazioni di tutela

La Direzione segnala la presenza di associazioni che hanno come scopo la rappresentanza e la tutela degli ammalati, degli anziani e comunque di quelle categorie di soggetti che si trovano in situazioni di "bisogno e di fragilità", alle quali è possibile fare ricorso.

Ne elenchiamo qui alcune tra le più significative:

- Tribunale dei Diritti del Malato. Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di Cittadinanza attiva, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire

ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale.

Presso l'Ospedale Castelli di Verbania ha sede il Tribunale per i diritti del malato Regione Piemonte sede Verbania, telefono 0323.5411
tdm.vbom@yahoo.it
Associazione la Fenice Onlus

3 Soddisfazione dei Pazienti e dei loro famigliari

La Casa di Cura L'Eremo di Miazzina e l'Istituto Raffaele Garofalo garantiscono la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette.

I questionari compilati vengono valutati dall'Ufficio Qualità ed i risultati portati a conoscenza della Direzione Generale e della Direzione Sanitaria durante il Riesame annuale; le valutazioni che emergono dai questionari sono oggetto di verifica da parte della Direzione in sede di Riesame, e serviranno a migliorare il servizio e la vita dei Pazienti.

EMERGENZE INCENDI

Norme Generali di Comportamento in Caso di Emergenza Incendio

IN TUTTI I CASI DI EMERGENZA	Mantenere la calma; rivolgersi al personale di reparto e seguire attentamente le istruzioni.
IN CASO DI INCENDIO O PRESENZA DI FUMO NEI REPARTI	Avvertire immediatamente il personale di servizio ed attenersi alle sue Istruzioni.
IN CASO DI INCENDIO NELLA PROPRIA STANZA	Se il degente è in grado di muoversi, deve uscire senza perdere tempo dalla stanza, richiudendo alle proprie spalle la porta della camera; se il degente non è in condizioni di spostarsi deve allertare immediatamente il personale con il pulsante di chiamata.
IN CASO DI RAPIDO ABBANDONO DELLA STRUTTURA	Evitare ogni condizione di panico ed attenersi alle direttive del personale in servizio; non perdere tempo a recuperare oggetti personali; non ritornare nella propria stanza; indirizzarsi alla più vicina uscita di sicurezza adeguatamente segnalata; non utilizzare gli ascensori.

I degenti in grado di muoversi dovranno lasciare il reparto autonomamente seguendo i cartelli indicatori e le istruzioni impartite dal personale.

I degenti non in grado di muoversi dovranno attendere con calma i soccorsi predisposti dal personale che giungeranno in tempi brevi.

Si ricorda a tutti che nelle strutture pubbliche è severamente vietato fumare.

Grazie per la collaborazione

