

## OSPIZIO MARINO DI GRADO

# CARTA DEI SERVIZI



### OSPIZIO MARINO

Sede operativa: Via Amalfi, 1 - 34073 GRADO (GO)  
tel.0431/80714-877621  
e-mail: [info.ospiziomarino@universiis.com](mailto:info.ospiziomarino@universiis.com)

**Universiis Società Cooperativa Sociale Onlus**

Sede legale: via Cividina 41/a - 33100 Udine

Sede amministrativa: via Palladio 66 - 33010 Tavagnacco (UD)

Codice fiscale, partita IVA e num. iscrizione del Registro delle Imprese di Udine 01818390302

Num. iscrizione Registro Regionale delle Cooperative A137161

Sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto

## **PRESENTAZIONE**

L'Ospizio Marino di Grado è una struttura privata convenzionata con l'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina, per l'accoglienza in regime di R.S.A. e per gli invalidi civili ex art.26 che necessitano di riabilitazione specialistica per la quale si rende utile un ricovero per procedere nel percorso riabilitativo, o per prestazioni ambulatoriali (visite specialistiche e trattamenti riabilitativi).

Con la presente Carta dei Servizi si vuole illustrare sinteticamente la nostra struttura alle persone assistite e aiutarle a conoscerci e rendere più accessibili e comprensibili i nostri servizi, più chiari i diritti e doveri, più piacevole il soggiorno.

I codici deontologici delle professioni mediche e sanitarie hanno sostituito il termine "paziente" con "persona assistita" ponendo particolare attenzione alla persona con propria identità morale, culturale e civile così da trasmettere il significato immediato del diritto a ricevere le cure e l'assistenza. E' un cambiamento culturale in sanità promuovere nella pratica quotidiana sia nel linguaggio tra operatori della sanità sia per iscritto nelle cartelle cliniche o nella documentazione sanitaria il valore della persona come identità morale ed è probabile che la vecchia parola manterrà il netto predominio ma in ogni caso avremmo compiuto uno sforzo ulteriore di emancipazione verso la centralità del cittadino che ha bisogno di cure.

Il Presidente

*Andrea Della Rovere*

## CENNI STORICI

L'Ospizio Marino venne aperto nel 1873 grazie alla volontà del pediatra fiorentino Giuseppe Barellai che vide nel territorio gradese le condizioni climatiche ideali per curare i bambini affetti da tubercolosi. Nel corso dei suoi 140 anni di storia dall'Ospizio Marino sono passati migliaia di bambini che arrivavano qui da ogni luogo per affrontare i periodi di convalescenza a seguito di varie patologie fra le quali appunto la tubercolosi, la poliomielite ecc.

Successivamente si è trasformato in un centro per la **riabilitazione integrata di molte malattie che causano disabilità**, attraverso un metodo di cura che prende in considerazione il trattamento sia dal punto di vista fisico sia psichico della persona.

Dopo un periodo di chiusura forzata, la gestione della struttura è stata affidata alla Società Cooperativa Sociale Onlus "Grado Riabilita" che ha effettuato un importante e radicale lavoro di ristrutturazione e recupero della struttura stessa per permettere di riprendere l'attività di accoglienza e riabilitazione in un contesto moderno e potendo contare su dotazioni strutturali e strumentali in linea con le esigenze sanitarie e di sicurezza previste dalle normative attuali.

Dal 1° gennaio 2023, a seguito di fusione per incorporazione la struttura "Ospizio Marino" è di proprietà e gestita da Università Società Cooperativa Sociale.

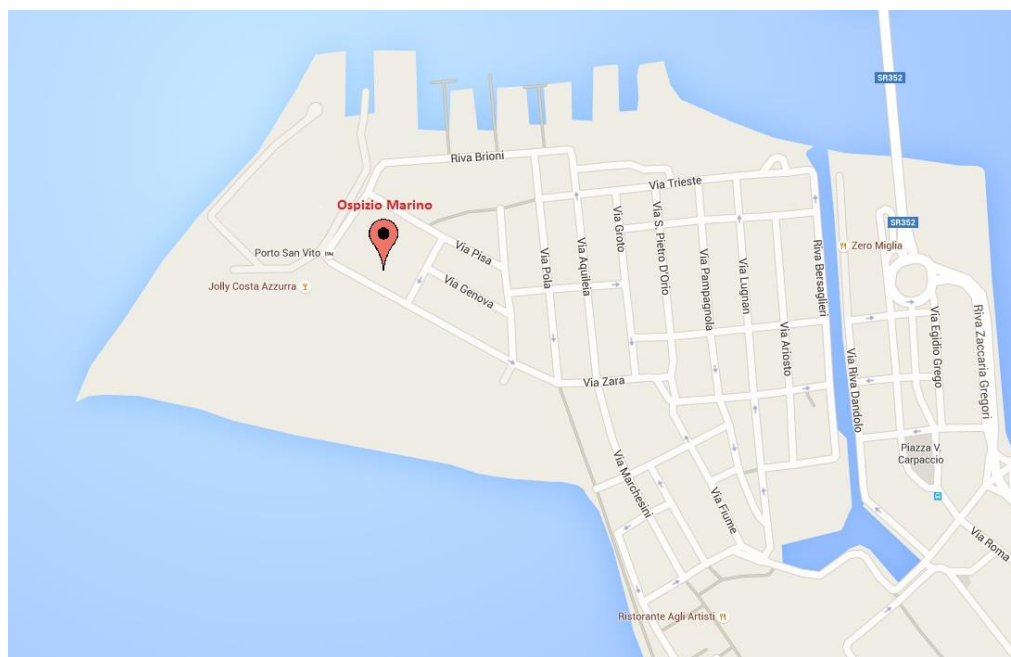
## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Attualmente la struttura dell'Ospizio Marino è costituita da due piani. Al piano terra trovano spazio le aree amministrative di accettazione, la Direzione Sanitaria, la Presidenza, gli ambulatori per le visite specialistiche, i box per la fisioterapia, le palestre per la riabilitazione di gruppo, la RSA con 20 posti letto e le aree per l'idroterapia con la piscina. Al piano superiore sono invece presenti le stanze della riabilitazione funzionale che possono ospitare fino a 59 utenti con esigenze di riabilitazione specialistica, nonché tutti i servizi annessi, come l'infermeria e le sale comuni.

Sono previste le seguenti offerte prestazionali:

- n. 20 posti letto di R.S.A.; prestazioni garantite: assistenza sanitaria e tutelare, assistenza medica, prestazioni riabilitative e servizi alberghieri; servizio garantito 24 ore su 24;
- n. 52 posti per RSA riabilitativa in convenzione ex art.26 per i residenti in Friuli Venezia-Giulia e n. 7 posti per i provenienti dalle altre regioni d'Italia o per i privati; prestazioni garantite: assistenza sanitaria e tutelare, assistenza medica, prestazioni riabilitative – titolo esemplificativo terapia individuale e di gruppo, manuale e strumentale, piscina riabilitativa - e servizi alberghieri;
- prestazioni riabilitative ambulatoriali, disponibili per utenza privata e in convenzione con il SSN, per gli invalidi civili ex art.26. Le strutture consentono l'erogazione di trattamenti fino a un massimo di circa 20 persone contemporaneamente, dalle ore 8.00 alle ore 19.00. I trattamenti possono essere previsti in palestre, box individuali e in piscina.

## UBICAZIONE



L'Ospizio Marino si trova all'estremità della lingua di terra che ospita Grado, in prossimità della spiaggia a poca distanza dal centro storico e dal piccolo porticciolo della città lagunare.

## COME RAGGIUNGERE L'OSPIZIO MARINO

**Mezzi privati:** Sia per chi arriva da Trieste sia per chi arriva da Udine, per raggiungere l'Ospizio Marino è sufficiente dirigersi verso il centro storico, seguire le indicazioni per la spiaggia e Porto S. Vito.

**Autobus:** APT-servizio urbano (linea 37 con corse ogni 30 minuti nella stagione estiva e ogni ora in quella invernale) ed extraurbano; nei mesi estivi inoltre è prevista la linea marittima Grado-Trieste.

**F.S. Trenitalia:** La stazione ferroviaria più vicina è quella di Cervignano del Friuli che dista 18km da Grado, ed è collegata con servizi di bus.

**Aeroporto:** Ronchi dei Legionari - tel. 0481-773224 (distanza km 24). Terminal di città con servizio di navetta c/o Stazione Autocorriere (piazza Carpaccio) – Da qui prendere i mezzi pubblici come sopra indicati

**Taxi:** Consorzio taxi aeroporto Friuli Venezia Giulia srl – tel. 0481 778000

**Servizio ambulanze:** previa prenotazione del mezzo contattando una delle seguenti società:

SOGIT	0431 81818
CROCE VERDE GORIZIANA	0481-531313
LA SALUTE DI LUCINICO	0481-391700
CROCE ROSSA MONFALCONE	0481-481660

## CONTATTI

Per reclami, suggerimenti e segnalazioni è possibile contattare direttamente l'U.R.P. (Ufficio relazioni con il Pubblico) tramite telefono, fax o mail o il centralino che provvederà a reindirizzare le chiamate in arrivo all'ufficio competente.

**CENTRALINO** 0431 - 80714  
(dalle 9.00 - alle 16.00)

**U.R.P.** 0431 - 80714  
(dalle 9.00 - alle 13.00)  
esclusi prefestivi e festivi

**e-mail:** [info.ospiziomarinao@universiis.com](mailto:info.ospiziomarinao@universiis.com)

**P.E.C.:** [universiis@pec.universiis.it](mailto:universiis@pec.universiis.it)

**Sito:** [universiis@universiis.com](http://universiis@universiis.com)

## PRESENTAZIONE DELLE ATTIVITA' EROGATE

Il presidio "Ospizio Marino" ha come finalità principale rispondere in maniera globale alle necessità di cura e di accoglienza di:

- fino a 20 persone in regime di R.S.A., che presentino una delle seguenti situazioni di bisogno (o una combinazione di esse):
  - **deficit** più o meno gravi nell'autonomia personale;
  - presenza concomitante di **2 o più malattie** ("elevata comorbilità");
  - **patologie degenerative cerebrali** (demenze senili, Alzheimer etc.);
  - necessità di un **ricovero per percorso riabilitativo o di recupero** per la convalescenza successiva ad interventi chirurgici o acuzie.
  - **modulo sollievo** fino a 5 posti, riservati prevalentemente ad utenti residenti nelle zone limitrofe;
  
- fino a 59 utenti con esigenze di riabilitazione specialistica e con la necessità di un **ricovero per percorso riabilitativo o di recupero** per persone con disabilità fisiche e sensoriali di cui all'art.26 della Legge 833/1978

La Struttura, infatti, è in grado di fornire in maniera continuativa assistenza, cure sanitarie, cicli di fisioterapia e attività di animazione atte a mantenere e/o a rafforzare le capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali necessarie alla vita quotidiana, favorendo al massimo la continuità dei rapporti affettivi con la famiglia di provenienza.

In coerenza con la *mission* e nel rispetto delle norme vigenti, nel presidio Grado Riabilita promuove un approccio multi-professionale nella presa in carico della persona anziana o disabile, al fine di rispondere globalmente al suo personale e specifico bisogno. Il lavoro dell'équipe è finalizzato soprattutto al perseguimento del benessere e della salute della persona.

Anche per tale motivo la struttura ha reso operanti modalità di erogazione delle attività clinico assistenziali nel rispetto delle credenze religiose e delle tradizioni culturali di ognuno. A tal fine le persone possono interfacciarsi con tutto il personale indicando le loro preferenze/esigenze; sarà compito del personale, nei limiti concessi dalla struttura organizzativa, creare un percorso che rispetti le credenze religiose e le tradizioni culturali dell'utente.

L'Ospizio Marino eroga inoltre prestazioni specialistiche e riabilitative in regime ambulatoriale.

## ISTRUZIONI PER ACCESSO ALLA STRUTTURA

### **TIPOLOGIE PREVISTE :**

- 1. UTENTI IN CONVENZIONE EX ART. 26 (INVALIDI CIVILI)**
- 2. UTENTI IN CONVENZIONE PER RSA RIABILITATIVO (RESIDENTI IN FRIULI -VENEZIA GIULIA)**
- 3. UTENTI IN CONVENZIONE PER RSA DI BASE (PREFERIBILMENTE RESIDENTI A GRADO)**
- 4. UTENTI PRIVATI**

## 1. – a. UTENTI REGIONALI IN CONVENZIONE EX ART.26:

È necessario presentare presso la nostra sede di via Amalfi 1 (Grado) o via email all'indirizzo [accettazione.ospiziomarino@universiis.com](mailto:accettazione.ospiziomarino@universiis.com) i seguenti documenti:

- copia del verbale di invalidità;
- impegnativa del medico di base con richiesta per visita specialistica fisiatrica;
- copia di documento d'identità e della tessera sanitaria;
- un recapito telefonico di contatto.

Una volta ricevuti i documenti, provvederemo a richiamare per fissare un appuntamento o, se presentati di persona, a fissare direttamente la visita.

La visita fisiatrica si svolgerà presso la nostra struttura e il piano terapeutico stilato verrà da noi inoltrato all'Azienda Sanitaria di appartenenza dell'utente per l'autorizzazione del Distretto; seguirà contatto per stabilire il periodo di ricovero/cure ambulatoriali. Qualora il PRI venga redatto ed autorizzato direttamente dal Distretto di appartenenza, è sufficiente prendere contatto con la nostra struttura per concordare la tempistica della prestazione.

## 1. – b. UTENTI EXTRA REGIONALI IN CONVENZIONE EX ART.26:

È necessaria l'autorizzazione del Distretto Sanitario di Residenza, che assume l'impegno di spesa, preferibilmente corredato da un piano terapeutico redatto da un fisiatra del Distretto stesso.

Si prega di inoltrare, allegandoli all'autorizzazione, anche carta di identità e tessera sanitaria, in fotocopia o scansione fronte/retro, per permettere l'apertura dell'anagrafica.

## 2. RSA RIABILITATIVA

Chiunque risieda in Friuli-Venezia Giulia e sia ricoverato in una qualsiasi struttura ospedaliera del territorio nazionale, necessitando di un periodo riabilitativo, può far richiesta alla struttura ospitante di essere trasferito in RSA presso la nostra struttura; la struttura ospitante dovrà contattare l'RSA dell'ospedale di Monfalcone a cui noi facciamo capo, che a sua volta ci contatterà per verificare la nostra disponibilità di posto.

## 3. RSA DI BASE

Chiunque risieda in Friuli-Venezia Giulia (con priorità per i residenti del Comune di Grado) e si trovi nella condizione di occuparsi di un parente non autosufficiente, può rivolgersi al medico di base richiedendo di poter usufruire della nostra struttura per un periodo di "sollevio familiare" per la persona accudita. Il medico di base inoltrerà la richiesta all'RSA di Monfalcone, che si occuperà della pratica, contattandoci per verificare la disponibilità di posti.

## 4. UTENTI PRIVATI:

È necessario prendere appuntamento per visita specialistica privata presso la nostra struttura, il cui costo varia da € 100,00 a € 150,00 (a seconda che si tratti di visita semplice o complessa, a discrezione del medico). Viene definito quindi un piano riabilitativo e sottoscritto dall'utente un impegno per l'assunzione della spesa relativa al ricovero o alla prestazione ambulatoriale di cui intende usufruire.

È inoltre possibile presentare richiesta scritta, via mail, con documentazione medica a supporto della richiesta stessa; in questa ipotesi, sarà il direttore sanitario a vagliare la richiesta.

## **PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

All'interno dell'Ospizio Marino sono attivi diversi ambulatori per l'erogazione di visite specialistiche e prestazioni riabilitative.

### **1. Ambulatorio di Medicina fisica e riabilitazione**

- Bendaggio Linfologico
- Linfodrenaggio 1 o 2 arti
- Infiltrazione
- Massochinesiterapia
- Massoterapia
- Mobilizzazione articolare
- Mobilizzazione colonna vertebrale
- Pumpages
- Riabilitazione cognitiva individuale e di gruppo
- Riabilitazione respiratoria
- Rieducazione motoria individuale e di gruppo
- Rieducazione posturale individuale e di gruppo
- Training del passo
- Trattamento cranio-sacrale
- Trattamento miofasciale
- Terapia del dolore
- Terapia sensoriale
- Correnti interferenziali
- Diadinamiche
- Elettrostimolazione compex
- Ionoforesi
- Laser
- Magnetoterapia
- TECARterapia
- Tens
- Ultrasuono ad alto potenziale
- Ultrasuoni in immersione
- Idrokinesi terapia individuale e di gruppo

Nella struttura sono state attivate anche le seguenti attività:

### **1. Ambulatorio di Neurologia**

- Visita specialistica ambulatoriale

### **2. Ambulatorio di Psichiatria**

- Visita specialistica ambulatoriale

### **3. Ambulatorio di Mesoterapia**

- Visita specialistica ambulatoriale

### **4. Ambulatorio di Linfologia**

- Visita specialistica ambulatoriale

## **5. Terapia del linguaggio e riabilitazione cognitiva**

Le prestazioni ambulatoriali possono essere erogate anche a privati, con onere a carico degli stessi secondo tariffario disponibile presso la struttura.

## **COSTI PER LE PRESTAZIONI**

- Prestazioni residenziali e semi-residenziali per riabilitazione in regime convenzionato: costi a carico del SSN;
- Prestazioni residenziali e semi-residenziali per riabilitazione in regime privato: € 180,00/die per la residenzialità – da € 110,00/die per la semi-residenzialità, tariffe che saranno stabilite sulla base del carico assistenziale richiesto e del piano terapeutico stabilito.
- Prestazioni ambulatoriali in regime convenzionato: costi a carico del SSN;
- Prestazioni ambulatoriali in regime privato: presso la struttura sono a disposizione i tariffari con l'elenco delle prestazioni erogate in regime privato e i relativi costi.

## **ORARI DI APERTURA DELLA STRUTTURA**

**Orario della struttura a ciclo semiresidenziale (Visite ambulatoriali/prestazioni riabilitative anche ex art. 26)**

Da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 18.00

**Orario di visita nei nuclei degenza**

Tutti i giorni dalle 8.00 alle 23.00

## **Informazioni Utili**

### **Modalità per l'accesso**

Per ottenere un appuntamento è necessario recarsi presso la struttura dal lunedì al sabato dalle 9:00 alle 12:00, muniti della seguente documentazione:

- **Carta d'identità**
- **Tessera sanitaria**

E nel caso di prestazioni in convenzione ex art. 26, anche:

- **Impegnativa del medico di base per richiesta di visita specialistica fisiatrica (per prestazioni in convenzione)**
- **Verbale di invalidità**

E' anche possibile anticipare la suddetta documentazione al seguente indirizzo mail:

[accettazione.ospiziomarino@universiis.com](mailto:accettazione.ospiziomarino@universiis.com)

(importante: portare alla visita la documentazione clinica precedente)

Al momento dell'accettazione si può effettuare il pagamento di quanto eventualmente dovuto direttamente presso il medesimo sportello e contestualmente verrà rilasciata la fattura. Il pagamento può essere effettuato a mezzo contanti, assegno, bancomat e carta di credito, o con bonifico bancario in via anticipata.

Disdette o spostamenti vanno sempre effettuati almeno 24 ore prima dell'appuntamento.

## **IL RICOVERO IN R.S.A.**

Per l'ammissione in R.S.A. è necessario che l'ospite sia residente nella Regione Friuli Venezia Giulia. I ricoveri sono sempre di carattere temporaneo e sono disposti, previa valutazione U.V.M., dal Distretto socio sanitario di pertinenza.

Al momento dell'accesso, il medico di guardia e il personale sanitario forniscono tutte le informazioni utili per la conoscenza completa dei servizi interni alla Struttura e delle condizioni che regolano il rapporto tra l'ospite, i suoi familiari e la Struttura stessa con i suoi uffici, il suo personale, i suoi servizi, la sua organizzazione e le sue regole.

## **PERCORSO ASSISTENZIALE**

### **PRESA IN CARICO - FASCICOLO SANITARIO E SOCIALE - PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO**

All'ingresso in R.S.A. vengono sbrigate le pratiche amministrative di registrazione dell'utente che comprendono, fra l'altro, le prassi per la corretta identificazione del paziente. Viene fatta una prima valutazione per assegnare la stanza e il posto a tavola tenendo conto delle necessità assistenziali e delle esigenze di socializzazione.

Già nei giorni precedenti il ricovero l'ufficio preposto all'accettazione predispone un fascicolo con le informazioni generali sull'utente e viene messo fra le consegne in modo che tutti gli operatori ne prendano visione.

Il giorno dell'ingresso, che di norma non cade di sabato o di domenica, l'utente e i suoi *caregiver* vengono accolti dal Team della struttura. In questa fase vengono raccolte tutte le informazioni utili anche in relazione alle abitudini di vita dell'utente in modo da garantire una permanenza in struttura quanto più confortevole ed efficace. In questa fase ogni operatore, per quanto di sua competenza, inizia la compilazione delle schede di valutazione che vengono ultimate entro i primi 7 giorni dall'ingresso e che vanno a costituire parte integrante della cartella clinica che viene costantemente integrata per registrare in maniera puntuale il percorso dell'utente nel periodo di permanenza in struttura.

L'ospite viene poi accompagnato in camera e gli viene fatta conoscere la struttura in modo da potersi inserire in maniera naturale all'interno della vita di comunità.

Nei primi giorni di permanenza in struttura e comunque entro i primi 7, viene definito dal team multidisciplinare il Piano di Assistenza individualizzato (P.A.I.) finalizzato a rilevare bisogni, problemi e propensioni dell'ospite, in funzione dei quali vengono stabiliti gli obiettivi assistenziali e di cura, con le relative attività e strumenti. Il P.A.I. è quindi il documento principale sul quale ogni operatore basa il proprio lavoro.

Oltre a ciò, in ottemperanza a quanto previsto dalle più recenti normative regionali di riferimento, copia del P.A.I. viene proposta in condivisione all'ospite, se questi può e desidera prenderne visione, o, nei casi in cui le sue facoltà cognitive non siano più tali da fargliene comprendere il contenuto, al familiare di riferimento.

Importante anche ricordare che i medici dell'équipe della R.S.A., in base a quanto previsto dalle procedure di Università e nel rispetto della normativa sulla privacy, sono tenuti a fare riferimento al modulo di consenso per la comunicazione delle notizie cliniche dell'ospite nella individuazione delle persone cui riferire dello stato di salute dello stesso.

## **IL RICOVERO NELLA STRUTTURA SANITARIA DI RIABILITAZIONE FUNZIONALE PER LE DISABILITA' FISICHE E SENSORIALI**

Per l'ammissione nella struttura sanitaria di riabilitazione funzionale per le disabilità fisiche e sensoriali il percorso parte dal medico di medicina generale, dal pediatra di libera scelta o dallo specialista dell'Azienda Sanitaria che rilascia una prescrizione per visita finalizzata alla valutazione dei requisiti per il ricovero nella struttura. Il Team dell'Ospizio Marino effettua la visita e nel caso valuti utile un periodo di permanenza in struttura, invia la propria valutazione, completa di Piano Riabilitativo Individuale, al Fisiatra incaricato dall'Azienda di appartenenza dell'utente. Il Fisiatra aziendale può accettare le indicazioni della struttura e rimandare l'autorizzazione per il ricovero con indicazione della durata e degli obiettivi da raggiungere; può anche effettuare osservazioni al piano di intervento e proporre eventuali modifiche e/o integrazioni, per arrivare ad una valutazione concordata. In base alla valutazione del Team dell'Ospizio Marino e del Fisiatra aziendale vengono applicati gli standard previsti per il livello assistenziale di appartenenza.

Il team riabilitativo è composto dalle seguenti professionalità:

- medico fisiatra;
- tecnico della riabilitazione;
- infermiere professionale;
- psicologo;
- o altre figure professionali nella variabilità richiesta dal paziente.

L'attività dev'essere garantita secondo le seguenti tempistiche:

- residenziale: da 60 a 180 minuti al giorno;
- ambulatoriale 60 minuti a trattamento.

In ogni caso viene garantita l'assistenza infermieristica sulle 24 ore.

## **PERCORSO ASSISTENZIALE**

### **PRESA IN CARICO - FASCICOLO SANITARIO E SOCIALE – PROGETTO RIABILITATIVO**

All'ingresso nella struttura sanitaria di riabilitazione funzionale vengono sbrigate le pratiche amministrative di registrazione dell'utente che comprendono, fra l'altro, le prassi per la corretta identificazione del paziente. Viene fatta una prima valutazione per assegnare la stanza e il posto a tavola tenendo conto delle necessità assistenziali e delle esigenze di socializzazione.

Già nei giorni precedenti il ricovero l'ufficio preposto all'accettazione predispone un fascicolo con le informazioni generali sull'utente contenente fra l'altro la valutazione già effettuata dal Team della struttura durante la visita effettuata per la valutazione del ricovero: la documentazione raccolta viene messa fra le consegne in modo che tutti gli operatori ne prendano visione.

Il giorno dell'ingresso, l'utente e i suoi *caregiver* vengono accolti dal Team della struttura. In questa fase vengono raccolte tutte le informazioni utili anche in relazione alle abitudini di vita dell'utente in modo da garantire una permanenza in struttura quanto più confortevole ed efficace. In questa fase ogni operatore, per quanto di sua competenza, inizia la compilazione delle schede di valutazione che vengono ultimate entro i primi 7 giorni dall'ingresso e che vanno a costituire parte integrante della cartella clinica che viene costantemente integrata per registrare in maniera puntuale il percorso dell'utente nel periodo di permanenza in struttura.

In base al progetto riabilitativo autorizzato dall'Azienda di appartenenza dell'utente e alle valutazioni del team multidisciplinare vengono programmate le attività riabilitative e assistenziali in modo che i vari operatori coinvolti possano lavorare in sinergia favorendo e amplificando l'efficacia dell'intervento riabilitativo. La documentazione circa gli interventi riabilitativi effettuati va ad integrare la cartella clinica dell'utente che viene aggiornata costantemente dagli operatori in relazione alle proprie competenze.

Oltre a ciò, in ottemperanza a quanto previsto dalle più recenti normative regionali di riferimento, copia del Progetto Riabilitativo viene proposta in condivisione all'ospite, se questi può e desidera prenderne visione, o, nei casi in cui le sue facoltà cognitive non siano più tali da fargliene comprendere il contenuto, al familiare di riferimento.

Importante anche ricordare che i medici della struttura, in base a quanto previsto dalle procedure di Grado Riabilita e nel rispetto della normativa sulla privacy, sono tenuti a fare riferimento al modulo di consenso per la comunicazione delle notizie cliniche dell'ospite nella individuazione delle persone cui riferire dello stato di salute dello stesso.

## LA VITA DI REPARTO

### COSA PORTARE E COSA NON PORTARE CON SE'

#### COSA PORTARE:

- è utile e importante portare tutta la documentazione clinica personale (cartelle cliniche, esami, radiografie o altri accertamenti); importante informare i medici e gli infermieri su eventuali terapie in atto, esibendo piano terapeutico redatto dal MMG; portare i farmaci in confezione originaria ed i dispositivi medici in uso.
- oggetti ed effetti personali strettamente necessari: biancheria, asciugamani, pantofole ed il necessario per l'igiene personale; utile una vestaglia per eventuali spostamenti all'interno della Casa di cura.
- documento identificativo

#### COSA NON PORTARE:

- denaro (se non il minimo necessario per le "piccole spese"), oggetti di valore, **La Direzione declina ogni responsabilità in caso di sottrazione dei beni della persona assistita.**
- bevande alcoliche e cibi non confezionati.

Per garantire la sicurezza di tutti le persone assistite è vietato fumare all'interno della struttura, come del resto previsto dalla Legge.

### COMPORAMENTO DURANTE LA DEGENZA

Gli operatori della struttura sono obbligati a svolgere la loro attività professionale nell'assoluto e pieno rispetto di quelli che sono i diritti del malato.

Il degente da parte sua deve attenersi alle comuni regole di una civile convivenza quali:

- rispettare gli orari di reparto;
- non entrare nelle aree interdette (sale d'ispezione, mediche, cucinini, locali tecnici, ecc.);
- mantenere un tono di voce non troppo alto;
- usare televisori, radio e simili previo permesso del vicino di letto e comunque ad un volume moderato
- non fumare in quanto vietato dalla Legge;
- comunicare al servizio infermieristico l'eventuale intenzione di uscire nel giardino.

### VISITE MEDICHE

La visita medica viene effettuata in diverse fasce orarie a seconda delle esigenze di reparto; gli orari vengono

resi noti (alla persona assistita ed ai congiunti) dal caposala. La persona assistita deve farsi trovare a letto e le persone non autorizzate devono lasciare la stanza e portarsi alla sala d'attesa.

## ACCERTAMENTI, DIAGNOSI E CURE

I medici si attengono all'obbligo, previsto dalla Legge e dalla deontologia professionale, di effettuare ogni tipo di indagine e/o cura solamente con il "consenso informato" della persona assistita. Tale consenso deve essere posto per iscritto, ad esclusione dei prelievi ematici previsti dai piani terapeutici rilasciati dall'Azienda sanitaria o richiesti con impegnativa del MMG fornita dal paziente stesso. *E' nel pieno diritto del malato rifiutare quanto prescritto: il sanitario ha quindi il dovere di rinunciare a qualsiasi procedura in presenza di un diniego scritto.*

## COLLOQUI CON I MEDICI

La condotta dei medici dell'Ospizio Marino porta a mantenere un dialogo aperto con la persona assistita al quale vengono fornite quotidianamente notizie riguardo all'andamento della malattia e l'esito delle indagini effettuate. I parenti più stretti possono richiedere notizie sullo stato di salute del congiunto (previo consenso dello stesso) fissando un appuntamento attraverso il caposala o direttamente con il medico stesso.

## DISTRIBUZIONE PASTI

La distribuzione del vitto avviene nei seguenti orari:

dalle 8.00 alle 9.00 prima colazione

dalle 12.00 alle 13.00 pranzo

Alle ore 15.30 caffè o tè

dalle 18.30 alle 19.30 cena

Tutti i pasti vengono preparati quotidianamente presso la cucina dell'Ospizio Marino situata al piano terra; per la distribuzione le pietanze vengono riposte in appositi carrelli termici.

Il menu è fissato settimanalmente: esistono varie possibilità di scelta anche in base alle convinzioni etico-religiose della persona assistita.

E' possibile disporre di diete particolari previa prescrizione o approvazione del medico curante. Sono inoltre previste diete particolari, su richiesta, nel rispetto delle credenze religiose e delle pratiche alimentari correlate.

Durante la distribuzione, per ovvie esigenze igieniche, non è consentito ai visitatori di sostare nelle stanze o nei corridoi, salvo i casi in cui il degente non sia in grado di alimentarsi autonomamente.

## VISITE DEI FAMILIARI

Gli orari vanno rispettati per non arrecare disturbo agli altri degenti e per non intralciare il lavoro del personale di reparto.

Si raccomanda di:

- evitare l'affollamento della stanza con più di due persone;
- evitare visite da parte di persone portatrici di malattie contagiose (anche banali raffreddori !!);
- evitare l'accesso ai bambini minori di 12 anni in quanto predisposti alle infezioni.

Gli orari previsti sono i seguenti:

- Tutti i giorni dalle 8.00 alle 23.00

## IL PERSONALE SANITARIO OPERANTE

All'interno dell'Ospizio Marino troviamo le seguenti figure professionali:

- responsabile sanitario e medici (Servizio Medico);
- coordinatore infermieristico (Servizio Infermieristico);
- infermieri professionali (Servizio Infermieristico);
- operatori socio-assistenziali (O.S.S.) (Servizio Ausiliario Socio Assistenziale);
- terapisti della riabilitazione (Servizio di Fisioterapia);
- dietista
- psicologo
- logopedista

Tutto il personale in servizio è dotato di un cartellino di riconoscimento ove sono riportati nome, qualifica.

L'organico è commisurato alla effettiva occupazione dei posti letto disponibili, secondo le previsioni delle leggi vigenti, come segue:

nelle strutture residenziali di livello base per disabili, gli standard qualificanti sono:

- infermiere h 24
- assistenza medica: 80 minuti/die per nucleo di 20 posti letto
- assistenza globale (infermieri e OSS): 160 min/pz/die
- terapia riabilitativa: almeno 60 min/pz/die

• nelle strutture residenziali per persone disabili gravi, gli standard qualificanti sono:

- infermiere h 24
- assistenza medica: 180 minuti/die per nucleo di 20 posti letto
- assistenza globale (infermieri e OSS): 160 min/pz/die
- terapia riabilitativa: compresa tra 60 e 180 min/pz/die

• nelle strutture semiresidenziali di livello base per disabili, gli standard qualificanti sono:

- infermiere almeno 7 ore /die ogni 20 pazienti
- assistenza medica: 80 minuti/die ogni 20 pazienti
- OSS almeno 7 ore/die ogni 20 pazienti
- terapia riabilitativa: almeno 60 min/pz/die

• nelle strutture semiresidenziali per persone disabili gravi, gli standard qualificanti sono:

- infermiere almeno 7 ore /die ogni 20 pazienti
- assistenza medica: 180 minuti/die ogni 20 pazienti
- OSS almeno 7 ore/die ogni 20 pazienti
- terapia riabilitativa: compresa tra 60 e 180 min/pz/die

## PRESENZA DI UN FAMILIARE O DI UN ASSISTENTE

Al fine di migliorare la qualità di vita della persona ricoverata viene garantita ai famigliari l'accesso alla struttura durante l'orario di visita e la possibilità di ottenere informazioni adeguate, sempre nel rispetto della privacy e della volontà dell'utente.

In determinati i casi i medici possono segnalare la necessità che un familiare del malato si soffermi anche al di fuori dell'orario di visita; in questo caso viene rilasciato un permesso scritto. Lo stesso si verifica qualora siano i familiari medesimi a chiedere di poter prolungare la permanenza vicino al degente. I familiari possono anche richiedere la presenza costante di una persona di assistenza privata. Ciò è possibile

dopo averne fatta richiesta alla Direzione Sanitaria, previa attestazione del rapporto (di famiglia o di lavoro) tra l'ospite e l'assistente. Per tale scelta la spesa rimane a carico della persona assistita.

NB. Per l'emergenza Covid è limitato l'accesso in struttura da parte dei familiari o degli assistenti.

## ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno della casa di cura trova spazio una cappella che si trova al piano terra ed è raggiungibile dai reparti di degenza con l'ascensore; viene comunque garantito il supporto di un ministro di culto a tutte le persone di altre confessioni solo su richiesta. Per richiedere la presenza di un religioso è necessario accordarsi con il caposala o l'infermiere di turno.

## SERVIZI ACCESSORI

E' consentito l'uso del cellulare pur con un utilizzo limitato per tutelare la tranquillità delle altre persone assistite e rispettare il lavoro degli operatori.

GIORNALI: E' garantita la possibilità di acquistare quotidiani e periodici nella fascia oraria dalle 7:00 alle 9:00, presso la sala delle colazioni (NB: servizio attualmente sospeso per emergenza Covid)

BAR: Sono disponibili all'interno della casa di cura dei distributori automatici di bevande e snack.

PARRUCCHIERA, PEDICURE: Si tratta di un servizio a pagamento che viene fornito su richiesta della persona assistita: è sufficiente rivolgersi agli operatori OSS che fisseranno l'appuntamento.

## DIMISSIONE E CERTIFICATI

**Il giorno della dimissione** viene consegnata una lettera indirizzata al medico di base o al curante di fiducia che riporta la diagnosi di dimissione, gli accertamenti, i trattamenti chirurgici e terapeutici praticati nonché le linee terapeutiche da seguire a domicilio. Per le persone assistite autosufficienti le dimissioni avvengono entro le ore 12.00, negli altri casi sarà cura del caposala contattare gli appositi servizi di ambulanza.

La **richiesta di dimissione** da parte della persona assistita, cioè con parere contrario del medico curante, avviene apponendo la firma su una dichiarazione liberatoria di responsabilità per i sanitari dell'Ospizio Marino.

**I certificati di degenza** (per datore di lavoro o altri scopi) si richiedono all'ufficio accettazione.

**La fotocopia della cartella clinica** viene effettuata su richiesta scritta dell'interessato o da persona delegata, da presentare all'Ufficio accettazione. I tempi di attesa variano dagli 8 ai 20 giorni, necessari per integrare l'incartamento con tutti i referti e gli esami eseguiti; non appena tutto è completo la persona assistita viene avvisato telefonicamente ed il ritiro può avvenire negli orari di apertura dell'accettazione, contestualmente verrà effettuato il pagamento, il cui importo sarà stabilito in base alla documentazione prodotta. Per chi lo desiderasse è possibile effettuare l'invio a mezzo servizio postale o posta elettronica con spese a carico del destinatario.

## PERSONE DECEDUTE

In caso di decesso di un degente i familiari possono accedere alla stanza mortuaria contattando il capo sala del reparto. Nel corso della giornata la salma del congiunto viene tralata all'obitorio comunale.

Per le onoranze funebri i parenti possono rivolgersi direttamente ad una delle imprese operanti in città.

## STANDARD DI QUALITA'

Il settore della sanità privata si basa sull'alternativa e sulla libera scelta e mira ad offrire all'utente, rispettandone i diritti, servizi efficienti ed efficaci; inoltre l'Ospizio Marino si impegna a garantire:

**Uguaglianza ed imparzialità:** tutti i cittadini/utenti devono aver garantito l'accesso al servizio richiesto senza alcuna distinzione inerente sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica; quindi l'erogazione dei servizi deve essere basata sull'obiettività ed imparzialità. A tal proposito sono stati individuati dei percorsi per "soggetti fragili" (bambini, disabili, non autosufficienti, ecc.) e per utenti stranieri si è attivato il rapporto con l'associazione di mediazione culturale INTERETHNOS.

**Ascolto e Comunicazione:** particolare attenzione è data all'ascolto dell'utente ed alla comunicazione, elementi essenziali della prestazione sanitaria che divengono "aiuto" all'utente per affrontare il proprio stato di malattia anche sotto il profilo psicologico. In questo processo, qualora il caso lo richieda e secondo la volontà dell'utente, possono essere coinvolti anche i famigliari.

**Continuità:** viene garantita da rimedi idonei in caso di interruzioni o malfunzionamenti di qualsiasi genere arrecando il minor danno possibile alla persona assistita.

Per garantire costantemente alla persona assistita adeguati servizi la casa di cura si prefigge precisi **standard di qualità**, tra i quali:

- abbreviare i tempi di attesa per ricoveri e servizi ambulatoriali;
- adeguare lo standard qualitativo delle attrezzature sanitarie prevedendone l'aggiornamento tecnologico o la sostituzione con l'acquisto di macchinari all'avanguardia;
- consegnare alle persone assistite un questionario che può essere compilato anche in forma anonima e spedito per posta all'U.R.P. o alla Direzione Sanitaria o imbucato nelle apposite cassette situate all'interno della casa di cura. L'analisi periodica dei dati raccolti consentirà alla casa di cura di indirizzare al meglio i propri sforzi;
- rispettare la privacy della persona che ricorre a qualsiasi prestazione sanitaria;
- migliorare attraverso corsi di aggiornamento la preparazione del proprio personale

## MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

L'Ospizio Marino allo scopo di garantire un'effettiva tutela all'utente dà a questi la possibilità di esprimersi attraverso segnalazioni, reclami e suggerimenti. I suggerimenti hanno lo scopo di rendere attiva la collaborazione utente/casa di cura e vanno indirizzati all'U.R.P. o alla Direzione Sanitaria che provvederà comunque ad attivarsi per definire il caso segnalato.

Il **grado di soddisfazione dell'utenza** viene rilevato attraverso questionari distribuiti all'atto del ricovero o della prestazione ambulatoriale. La compilazione (facoltativa) e la consegna dei moduli darà alla struttura la possibilità di meglio indirizzare i propri sforzi avendo lo scopo di rendere partecipe di questo ciclo produttivo il **cittadino**.

Segnalazioni, reclami e suggerimenti possono essere presentati verbalmente, a mezzo lettera o utilizzando le apposite cassette distribuite in tutti i piani:

- al responsabile di Reparto
- all'U.R.P. e/o alla Direzione Sanitaria
- al Tribunale per i Diritti del malato

## DIRITTI E DOVERI DELLA PERSONA ASSISTITA

### I Diritti

1. La persona assistita ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. In particolare, durante la degenza ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero o col nome della propria malattia.
3. la persona assistita ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità d'accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
4. la persona assistita ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
5. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, la persona assistita ha diritto di ricevere le notizie che gli permettono di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento della inopportunità di un'informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego della persona assistita, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
6. la persona assistita ha, altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove la persona assistita non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.
7. la persona assistita ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
8. la persona assistita ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

### I Doveri

*La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale ed i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.*

1. La persona assistita quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
2. L'accesso all'Ospizio Marino o in un'altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino/persona assistita un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
3. E' un dovere di ogni persona assistita informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
4. La persona assistita è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria, rimanendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
5. Chiunque si trovi in una struttura sanitaria a gestione privata o pubblica è chiamato al rispetto degli orari e delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo delle altre persone assistite. Si ricorda inoltre che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza di degenza è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.

6. Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite nella struttura dei minori di anni dodici. Situazioni eccezionali, di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.
7. In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito, dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Direttore Sanitario o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente sanitario, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.
8. Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).
9. E' dovere rispettare sia il riposo giornaliero che notturno degli altri degenti. Per coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative, sono disponibili le sale soggiorno ubicate all'interno di ogni reparto.
10. All'interno della struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura sanitaria.
11. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
12. E' opportuno che le persone assistite ed i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

## **MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI**

La Direzione è disponibile, previo appuntamento, per qualsiasi necessità. Inoltre è possibile lasciare una segnalazione nella cassetta reclami dedicata e posta presso i locali dell'Ufficio URP, utilizzando il modulo allegato.

**ALLEGATO A) MODULO RECLAMI**

SCHEDA RACCOLTA RECLAMI  
A cura dell'Ospite / Parenti dell'Ospite

**RECLAMANTE**

Cognome	
Nome	
Città	
Indirizzo	
Telefono / Cellulare	

RECLAMO

---

---

---

SUGGERIMENTI

---

---

---

data e firma \_\_\_\_\_

Attenzione: la scheda può anche essere anonima