

Lettera del Presidente

Gentili Utenti,

è con profonda gratitudine e senso di responsabilità che vi presento la Carta dei Servizi dell'Istituto Riabilitativo "Barellai-Ospizio Marino" di Grado, una struttura che da oltre un secolo rappresenta un punto di riferimento nel panorama della riabilitazione in Friuli Venezia Giulia.

Le origini dell'Ospizio Marino risalgono al 1873, quando il medico fiorentino Giuseppe Barellai, riconoscendo nel microclima di Grado—caratterizzato da aria salso-iodica, elevata salinità dell'acqua e benefiche qualità della sabbia—l'ambiente ideale per la cura di bambini affetti da tubercolosi e rachitismo, fondò il primo ospizio marino dell'area. Questa iniziativa segnò l'inizio della tradizione di Grado come località di cura, contribuendo alla sua fama internazionale come meta turistica e di cura.

Nel corso degli anni, l'Istituto ha saputo evolversi, ampliando e diversificando i propri servizi per rispondere alle crescenti esigenze della popolazione.

Oggi, l'Istituto è una struttura privata accreditata con il SSR e convenzionata con l'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina (ASUGI): offre 59 posti per la riabilitazione per Pazienti ex art. 26 invalidi civili e 20 posti letto in Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) Riabilitativa e di Base, garantendo un'assistenza personalizzata e di alta qualità sia in regime residenziale che in Day Hospital.

Quello che rende l'Istituto distintivo e unico nel panorama riabilitativo del Servizio Sanitario Regionale è la sua vocazione per l'Idrokinesi con piscina riabilitativa a tre livelli, riscaldata, che consente trattamenti in acqua diversificati e all'avanguardia.

Questa struttura, unica nel suo genere nella regione, rappresenta un valore aggiunto nei percorsi di recupero neuromotorio, contribuendo in maniera significativa al benessere psicofisico dei nostri Utenti.

La presente Carta dei Servizi è pensata per fornirvi informazioni chiare e dettagliate sui servizi offerti, sugli standard di qualità adottati e sulle modalità di accesso e partecipazione. È uno strumento di trasparenza e dialogo, volto a garantire che ogni utente possa sentirsi accolto, ascoltato e supportato nel proprio percorso di cura.

A nome di tutto il personale dell'Istituto Riabilitativo "Barellai-Ospizio Marino" e della Cooperativa Universiis, vi ringrazio per la fiducia che ci accordate e vi assicuro il nostro impegno costante nel perseguire l'eccellenza nell'assistenza e nella riabilitazione.

Con stima,

Alberto Vacca

Presidente – Cooperativa Universiis



MS Certification
No of Certificate: 12 - 7



Sommario

| | |
|---|----|
| Lettera del Presidente..... | 1 |
| 1. PREMESSA..... | 4 |
| 2. LA STRUTTURA..... | 4 |
| Dotazioni strutturali | 5 |
| 3. LE ATTIVITA' EROGATE | 6 |
| 4. LE PRESTAZIONI GARANTITE..... | 7 |
| 5. MISSIONE E VALORI | 8 |
| 6. MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA | 9 |
| UTENTI IN CONVENZIONE EX ART. 26 – INVALIDI CIVILI | 9 |
| UTENTI IN CONVENZIONE – RSA RIABILITATIVA (PER RESIDENTI IN FRIULI-VENEZIA GIULIA) | 9 |
| UTENTI IN CONVENZIONE – RSA DI BASE (PRIORITÀ RESIDENTI A GRADO) | 10 |
| UTENTI PRIVATI | 10 |
| 7. DESTINATARI DEI SERVIZI | 10 |
| 8. PRESTAZIONI AMBULATORIALI..... | 11 |
| 9. RICOVERO NELLA STRUTTURA IN RIABILITAZIONE..... | 11 |
| Accesso | 11 |
| Team Riabilitativo | 11 |
| Durata e modalità degli interventi | 12 |
| Percorso Assistenziale: Presa in Carico e Progetto Riabilitativo..... | 12 |
| 10. RICOVERO IN R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale) | 13 |
| Ammissione..... | 13 |
| Accoglienza e Informazioni | 13 |
| Percorso Assistenziale: Presa in Carico e Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) | 13 |
| 11. VITA IN STRUTTURA..... | 14 |
| Cosa portare | 14 |
| Cosa NON portare..... | 14 |
| Comportamento durante la degenza..... | 14 |
| Visite Mediche e Cure | 15 |
| Comunicazione con i Medici | 15 |
| | 15 |
| DISTRIBUZIONE DEI PASTI | 15 |
| VISITE DEI FAMILIARI..... | 16 |

| | |
|---|----|
| ASSISTENZA RELIGIOSA | 16 |
| SERVIZI ACCESSORI | 16 |
| 12. DIMISSIONI E CERTIFICATI | 17 |
| 13. STANDARD DI QUALITÀ | 17 |
| 14. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA | 18 |
| 15. DIRITTI E DOVERI DELLA PERSONA ASSISTITA | 18 |
| Diritti..... | 18 |
| Doveri..... | 18 |
| 16. STANDARD DI QUALITÀ | 19 |
| 17. TUTELA DEGLI UTENTI | 19 |
| 18. PARTECIPAZIONE E VALUTAZIONE | 19 |
| 19. COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO RIABILITATIVO | 20 |
| 20. CONTATTI E ORARI..... | 21 |
| 21. AGGIORNAMENTO DELLA CARTA..... | 22 |

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi dell'Istituto Riabilitativo "Barellai - Ospizio Marino" di Grado è uno strumento di informazione, trasparenza e tutela, volto a garantire l'effettiva partecipazione dell'utente e della sua famiglia al percorso assistenziale e riabilitativo.

È redatta nel rispetto dei principi sanciti dal **DPCM 19 maggio 1995**, con l'obiettivo di migliorare costantemente la qualità dell'assistenza, secondo i principi di **eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione ed efficienza**.

2. LA STRUTTURA

L'Istituto Riabilitativo "Barellai - Ospizio Marino" è una struttura sanitaria accreditata e convenzionata con il SSR del Friuli Venezia Giulia.

L'Istituto è costituito su due piani, privo di barriere architettoniche e facilmente fruibile da tutte le tipologie di Utenza.



Dotazioni strutturali

- **59 posti letto per Riabilitazione Funzionale ex art. 26 (L.833/78):**
 - 52 riservati a residenti del Friuli Venezia Giulia
 - 7 disponibili per pazienti provenienti da altre regioni o privati
- **20 posti letto in Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA):** per persone non autosufficienti, con necessità assistenziali e riabilitative continuative.

Al piano terra trovano spazio:

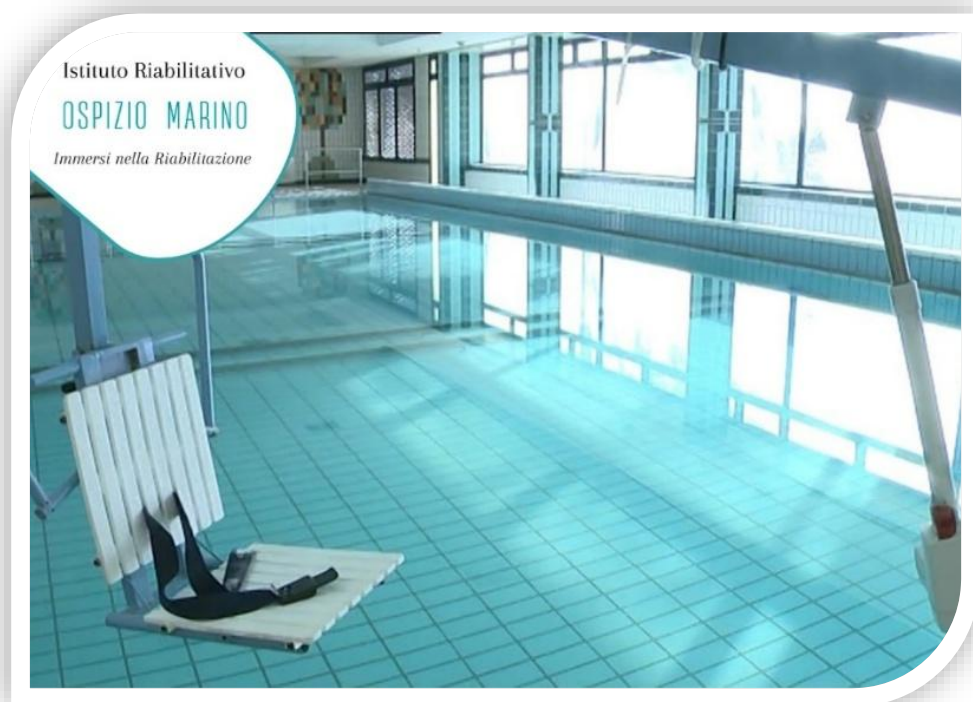
- Direzione di Struttura
- Accettazione Utenti/URP
- Uffici Amministrativi
- Coordinamento Fisioterapisti
- Palestre e Box per terapie
- Piscina terapeutica riabilitativa a tre livelli riscaldata
- Stanze degenza
- Sala comune
- Tisaneria
- Bagni attrezzati
- Giardino privato attrezzato
- Solarium

Al I piano

- Direzione Sanitaria
- Coordinamento Medico e infermieristico
- Stanze di degenza Riabilitazione funzionale e per il modulo di RSA Riabilitativa e di Base
- Infermeria
- Bagni attrezzati
- Tisanerie
- Sala comune
- Solarium

3. LE ATTIVITA' EROGATE

L'Istituto ha come finalità principale rispondere in maniera globale alle necessità di cura, di accoglienza e alla **presa in carico riabilitativa di persone con disabilità temporanee o permanenti**, sia in regime residenziale che ambulatoriale. La sua missione è fornire un percorso completo di cura, recupero funzionale e reintegrazione sociale, rivolto a pazienti con patologie ortopediche, neurologiche o disabilità complesse.



L'approccio è **multidisciplinare**, con équipe integrate che comprendono medici fisiatristi, fisioterapisti, infermieri, OSS e psicologi.

La struttura è dotata di:

- Ambulatori specialistici
- Palestre per la riabilitazione motoria
- Piscina Riabilitativa riscaldata a **tre livelli**, unica nel suo genere in regione
- Spazi per idrokinesiterapia, fisioterapia strumentale, ergoterapia, logopedia e riabilitazione cognitiva
- Ampio giardino con solarium
- Nei periodi estivi l'Istituto gestisce un lido adiacente la struttura ad uso degli Utenti, dei parenti e degli operatori.

4. LE PRESTAZIONI GARANTITE

I trattamenti possono essere previsti in palestre, box individuali e nella piscina riabilitativa a tre livelli, riscaldata, che consente trattamenti in acqua diversificati.



In regime residenziale e Semiresidenziale per Riabilitazione ex art. 26 e RSA:

- Trattamenti riabilitativi personalizzati, tra cui:
 - Terapia individuale e di gruppo
 - Fisioterapia manuale e con ausili strumentali
 - Riabilitazione in piscina terapeutica riscaldata
- Assistenza medica
- Supporto infermieristico h24
- Servizi alberghieri comprensivi di vitto e alloggio

In regime ambulatoriale:

- Medicina fisica e riabilitativa
- Fisiatria
- Fisioterapia post-operatoria o post-traumatica

5. MISSIONE E VALORI

Missione dell'Istituto Riabilitativo “Barellai-Ospizio Marino” di Grado

L'Istituto si propone come centro di eccellenza nella riabilitazione specialistica e nell'assistenza socio-sanitaria, con l'obiettivo di promuovere il recupero funzionale della persona, fornire cure continuative e personalizzate in un ambiente protetto, e rispettare la dignità, l'autonomia e i diritti dell'utente.

Promuovere il recupero funzionale della persona

La struttura offre programmi di riabilitazione integrata, focalizzati su diverse aree, tra cui la riabilitazione fisiatrica, neurologica e motoria. Questi programmi sono progettati per affrontare le disabilità causate da varie patologie, con l'obiettivo di migliorare le capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali necessarie alla vita quotidiana.

Fornire cure continuative e personalizzate in un ambiente protetto

La struttura garantisce assistenza sanitaria continuativa, sia in regime residenziale che ambulatoriale, attraverso un'équipe multiprofessionale composta da équipe multidisciplinari con un approccio personalizzato che consente di sviluppare Piani Riabilitativi Individualizzati, adattati alle specifiche esigenze di ciascun Utente.

Rispettare la dignità, l'autonomia e i diritti dell'utente

La struttura adotta un approccio centrato sulla Persona, promuovendo la partecipazione attiva degli Utenti nel processo decisionale relativo alle cure.

La struttura si impegna a rispettare le credenze religiose e le tradizioni culturali di ciascun individuo, creando percorsi assistenziali che tengano conto delle preferenze personali.

6. MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

UTENTI IN CONVENZIONE EX ART. 26 – INVALIDI CIVILI

a. Residenti in Friuli-Venezia Giulia

Documenti richiesti per la prima visita fisiatrica:

- Verbale di invalidità civile (INPS);
- Impegnativa del medico di base per visita fisiatrica;
- Carta d'identità e tessera sanitaria;
- Un recapito telefonico.

Procedura:

1. Inviare la documentazione all'Istituto.
2. L'Istituto fissa l'appuntamento per la visita fisiatrica.
3. Lo specialista effettua la visita per autorizzare l'ingresso presso l'Istituto al Distretto Sanitario di residenza dell'Utente.
4. Una volta ricevuto il nulla osta, si programma l'ingresso in struttura.

Nota: La visita può essere effettuata anche **direttamente presso il Distretto sanitario**. In questo caso, sarà il Distretto a trasmettere l'autorizzazione alla struttura.

b. Residenti fuori regione (utenti extra-regionali)

1. Rivolgersi al proprio Distretto sanitario per la visita fisiatrica.
2. Il Distretto redige il PRI e fornisce l'autorizzazione e l'impegno di spesa.
3. L'Istituto acquisirà la documentazione direttamente dall'Azienda Sanitaria di residenza.

UTENTI IN CONVENZIONE – RSA RIABILITATIVA (PER RESIDENTI IN FRIULI-VENEZIA GIULIA)

Destinatari: pazienti dimessi da ospedali (anche fuori regione) che necessitano di un periodo di riabilitazione.

Procedura:

1. La struttura ospedaliera invia richiesta di trasferimento in RSA Riabilitativa al Distretto competente.
2. Una volta ricevuta l'autorizzazione, l'Istituto procede con l'accettazione dell'utente.

UTENTI IN CONVENZIONE – RSA DI BASE (PRIORITÀ RESIDENTI A GRADO)

Destinatari: cittadini residenti in Friuli-Venezia Giulia, con priorità ai residenti del Comune di Grado.

Procedura:

1. Rivolgersi al medico di base per la richiesta di accesso alla RSA di Base (o RSA “sollievo familiare”).
2. Con l’autorizzazione ottenuta dal Distretto, si procede all’accoglimento.

UTENTI PRIVATI

Accesso in regime privato a cure e prestazioni riabilitative.

Come fare richiesta:

- **Telefono fisso:** 0431 80714
- **Cellulare:** 347 190 5247
- **Email:** info.ospiziomarino@universiis.com

Procedura:

1. Inviare la richiesta corredata da documentazione clinica.
2. La struttura valuta la richiesta e autorizza l’ingresso in base alla disponibilità e idoneità.

Le terapie per i pazienti ricoverati vengono svolte **sei giorni su sette**, garantendo continuità e qualità del percorso riabilitativo.

7. DESTINATARI DEI SERVIZI

- **RSA:** è ricolta a Pazienti stabilizzati dal punto di vista clinico che hanno bisogno di assistenza socio sanitaria o riabilitativa per malattie in fase post acuta.
- **Riabilitazione ex art. 26:** invalidi civili con necessità di riabilitazione, estensiva o di mantenimento, a carattere residenziale o semiresidenziale.

8. PRESTAZIONI AMBULATORIALI

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



Ambulatorio di Medicina fisica e riabilitazione

- Idrokinesi terapia individuale e di gruppo
- Linfodrenaggio
- Infiltrazioni e Mesoterapia
- Massoterapia
- Mobilizzazione articolare e colonna vertebrale
- Pompages
- Rieducazione motoria e Rieducazione posturale individuale e di gruppo
- Training del passo
- Trattamento miofasciale
- Laser, Magnetoterapia, TECARterapia, Tens, Ultrasuono ad alto potenziale,

9. RICOVERO NELLA STRUTTURA IN RIABILITAZIONE

Accesso

L'ammissione avviene su prescrizione del medico di medicina generale, del pediatra o dello specialista dell'Azienda Sanitaria, che richiedono una visita di valutazione. Il team dell'Ospizio Marino effettua la visita e, se ritenuto opportuno il ricovero, redige un Piano Riabilitativo Individuale da sottoporre al fisiatra dell'Azienda Sanitaria di residenza.

Il fisiatra aziendale può:

- approvare il piano proposto;
- suggerire modifiche e integrazioni per arrivare a una valutazione condivisa.

La tipologia di assistenza fornita viene definita sulla base del livello di complessità stabilito congiuntamente.

Team Riabilitativo

Il team è composto da:



- Medico fisiatra
- Fisioterapista
- Infermiere professionale
- Psicologo
- Altre figure professionali, secondo le necessità dell'utente

Durata e modalità degli interventi

- **Residenziale:** attività terapeutiche tra 60 e 180 minuti giornalieri
- **Ambulatoriale:** sedute da almeno 60 minuti
- **Assistenza infermieristica:** garantita 24 ore su 24

Percorso Assistenziale: Presa in Carico e Progetto Riabilitativo (PAI)



- All'ingresso, vengono svolte le pratiche amministrative e identificative.
- Viene assegnata la stanza e il posto a tavola, tenendo conto delle esigenze cliniche e relazionali.
- Il fascicolo personale, contenente la valutazione pre-ricovero, è condiviso con tutti gli operatori.
- Il team accoglie l'utente e i familiari, raccogliendo informazioni utili a garantire una permanenza efficace e confortevole.
- Entro 7 giorni vengono completate le schede di valutazione e aggiornato il fascicolo clinico.
- Le attività riabilitative sono programmate in base al Progetto Riabilitativo autorizzato dall'Azienda e condivise tra i professionisti per garantire un intervento sinergico.
- Il progetto viene condiviso con l'utente o, in alternativa, con il familiare di riferimento.

Anche in questo contesto, le comunicazioni cliniche sono regolate dal modulo di consenso e nel pieno rispetto della normativa sulla privacy.

10. RICOVERO IN R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale)

Ammissione

L'accesso alla R.S.A. è riservato a persone residenti nella Regione Friuli Venezia Giulia. I ricoveri, sempre a carattere temporaneo, sono disposti dal Distretto Socio-Sanitario di competenza, previo esito positivo della valutazione multidimensionale (U.V.M.).

Accoglienza e Informazioni

All'ingresso in Struttura, il Medico e il Personale Sanitario forniscono all'ospite e ai familiari tutte le informazioni necessarie per comprendere i servizi offerti, l'organizzazione interna e le regole che disciplinano il rapporto tra struttura, ospite e caregiver.

Percorso Assistenziale: Presa in Carico e Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.)

All'ingresso, vengono espletate le pratiche amministrative e identificative dell'utente.

All'ingresso nella struttura l'Utente effettua una prima valutazione sanitaria e sociale per l'assegnazione della stanza e del posto a tavola, nel rispetto delle esigenze cliniche e relazionali.

Il giorno dell'ingresso (di norma nei giorni feriali), l'Utente viene accolto dal team multidisciplinare, che raccoglie ulteriori informazioni utili alla personalizzazione dell'assistenza.





Entro 7 giorni, il team elabora il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.), strumento

fondamentale per definire obiettivi, attività e modalità operative condivise.

Il P.A.I. viene condiviso con l'ospite o, qualora non fosse possibile, con un familiare di riferimento.

Le cartelle cliniche vengono costantemente aggiornate per registrare in modo puntuale l'evoluzione del percorso assistenziale.

Le comunicazioni cliniche avvengono nel rispetto delle normative vigenti e solo con il consenso esplicito dell'ospite tramite modulo dedicato.

11. VITA IN STRUTTURA

Cosa portare

- Documentazione clinica personale (esami, referti, cartelle, terapie in corso);
- Farmaci e dispositivi medici in uso, in confezione originale;
- Effetti personali essenziali (biancheria, asciugamani, igiene personale, vestaglia, pantofole);
- Documento di identità.

Cosa NON portare

- Oggetti di valore e grandi somme di denaro;
- Cibi non confezionati e bevande alcoliche.

La struttura declina ogni responsabilità per eventuali furti. È inoltre vietato fumare in tutti gli ambienti, come previsto dalla legge.

Comportamento durante la degenza

Ogni ospite è invitato a:

- Rispettare gli orari e le indicazioni del reparto;
- Evitare accessi non autorizzati in aree riservate;
- Mantenere un tono di voce moderato;
- Utilizzare TV e dispositivi audio con discrezione e rispetto per gli altri ospiti;
- Comunicare al personale eventuali uscite nelle aree comuni o in giardino.

- Uso del telefono cellulare: è consentito l'uso del cellulare con moderazione, nel rispetto della quiete degli altri degenti e dell'attività del personale sanitario.
- Per motivi di privacy è vietato riprodurre immagini anche parziali degli interni della struttura

Visite Mediche e Cure

- Le visite mediche sono a disposizione degli utenti secondo le necessità cliniche suddivise al mattino e pomeriggio.
- Durante le visite, è richiesto che l'ospite sia presente in stanza e che eventuali visitatori si spostino nelle aree di attesa.
- Qualsiasi intervento sanitario avviene solo previa acquisizione del consenso informato, salvo le eccezioni previste per le cure standard già autorizzate.

Comunicazione con i Medici

- I medici mantengono un rapporto diretto e trasparente con l'ospite, aggiornandolo sull'evoluzione clinica.
- I familiari possono richiedere un colloquio informativo, previo consenso dell'ospite, fissando un appuntamento con il caposala o direttamente con il medico.

DISTRIBUZIONE DEI PASTI

La somministrazione dei pasti avviene secondo i seguenti orari:

- **Colazione:** dalle ore 7.00 alle 8.30
- **Pranzo:** dalle ore 12.00 alle 13.30
- **Cena:** dalle ore 18.30 alle 19.30

Tutti i pasti vengono preparati quotidianamente presso la cucina dell'Ospizio Marino, situata al piano terra, e distribuiti mediante carrelli termici che ne garantiscono la corretta conservazione e temperatura.

Il menù, definito su base settimanale, offre diverse opzioni ed è strutturato per rispondere anche a specifiche esigenze, religiose o culturali della persona assistita.

E' possibile scegliere delle alternative ai pranzi a seconda delle preferenze degli Utenti: tali richieste dovranno essere comunicate al reparto un giorno prima del pranzo interessato

Sono disponibili diete personalizzate, su prescrizione del medico curante, o su richiesta, compatibilmente con le indicazioni cliniche e il rispetto delle abitudini alimentari individuali.

Per motivi igienico-sanitari, durante la distribuzione dei pasti non è consentita la permanenza dei visitatori, salvo nei casi in cui la persona assistita necessiti di supporto nell'alimentazione.

VISITE DEI FAMILIARI

Al fine di promuovere il benessere della persona assistita, l'accesso dei familiari è consentito durante gli orari di visita, compatibilmente con l'organizzazione interna e nel rispetto della riservatezza e della volontà dell'ospite.

Orari di visita:

- Tutti i giorni dalle **15.00 alle 17.30**

È fondamentale attenersi a tali orari per non interferire con le attività assistenziali e per garantire il riposo e la tranquillità degli altri ospiti.

All'ingresso nella struttura, i visitatori devono recarsi presso l'infermeria per comunicare il nome del paziente che intendono visitare. Completata la registrazione, è richiesto attendere esclusivamente negli spazi comuni del piano terra.

Eventuali deroghe agli orari di visita possono essere autorizzate, previa valutazione da parte del personale medico e infermieristico, in relazione alle condizioni cliniche dell'ospite.

In particolari circostanze, i medici possono richiedere la presenza continuativa di un familiare anche al di fuori degli orari stabiliti. In questi casi, verrà rilasciato un apposito permesso scritto. Analoga procedura è prevista qualora siano i familiari stessi a formulare tale richiesta.

È inoltre possibile fare richiesta per la presenza continuativa di un assistente privato. Tale possibilità è subordinata alla presentazione di una dichiarazione alla Direzione Sanitaria che attesti il rapporto tra l'ospite e l'assistente (familiare o lavorativo). Le relative spese rimangono a carico dell'assistito.

ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno della struttura è presente una **cappella** situata al piano terra, facilmente accessibile dai reparti di degenza tramite ascensore.

L'Istituto garantisce spazi dedicati a tutte le religioni al fine di praticare i riti professati da ciascun Utente.

SERVIZI ACCESSORI



NIS Certification
No. of Certificate: 12 - 7



- **Bar e distributori automatici**
All'interno della struttura sono disponibili distributori automatici di bevande e snack.
- **Parrucchiere e pedicure**
Servizio a pagamento su richiesta dell'ospite. Per informazioni e prenotazioni rivolgersi a reparto.

12. DIMISSIONI E CERTIFICATI

Alla dimissione, la persona assistita riceverà una **relazione clinica** indirizzata al proprio medico curante, contenente diagnosi, trattamenti eseguiti e indicazioni terapeutiche da seguire a domicilio.

- Di prassi le dimissioni per pazienti autosufficienti sono previste entro le ore 12:00 del giorno di dimissione.
- I **certificati di degenza** possono essere richiesti presso l'Ufficio Accettazione.
- La **cartella clinica** può essere richiesta per iscritto dall'interessato o da un suo delegato. I tempi di consegna variano da 8 a 20 giorni. Il ritiro avverrà previo avviso telefonico e pagamento dei costi stabiliti. È disponibile anche l'invio tramite posta o email, con spese a carico del richiedente.

13. STANDARD DI QUALITÀ

L'Ospizio Marino, in quanto struttura sanitaria privata accreditata, si impegna ad offrire **servizi efficaci, efficienti e rispettosi dei diritti della persona assistita**, garantendo:

- **Uguaglianza e imparzialità** nell'accesso e nell'erogazione dei servizi, senza discriminazioni. Sono attivi percorsi dedicati per soggetti fragili e per cittadini stranieri grazie alla collaborazione con l'associazione INTERETHNOS.
- **Ascolto e comunicazione**, promossi come strumenti essenziali per una presa in carico globale della persona.
- **Continuità dell'assistenza**, anche in caso di imprevisti o interruzioni dei servizi.

La struttura si impegna inoltre a:

- Ridurre i tempi di attesa per ricoveri e prestazioni ambulatoriali;
- Aggiornare e ammodernare le apparecchiature sanitarie;
- Raccogliere le opinioni degli utenti tramite questionari anonimi anche online, da restituire tramite posta o imbucare nelle apposite cassette interne;
- Rispettare la privacy e la riservatezza dell'assistito;
- Investire nella **formazione continua del personale sanitario**.

14. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

L'Ospizio Marino promuove la partecipazione attiva dell'utente attraverso **segnalazioni, suggerimenti e reclami**, da indirizzare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) o alla Direzione Sanitaria.

- Le segnalazioni possono essere presentate verbalmente, per iscritto o tramite le cassette apposite presenti ai piani.
- È possibile rivolgersi anche al **Tribunale per i Diritti del Malato**.

Il grado di soddisfazione dell'utenza è monitorato tramite questionari consegnati all'atto del ricovero o della prestazione ambulatoriale. Le risposte raccolte aiutano la struttura a migliorare i servizi offerti.

15. DIRITTI E DOVERI DELLA PERSONA ASSISTITA

Diritti

1. Essere assistito con rispetto, attenzione e senza discriminazioni, nel rispetto delle convinzioni personali e religiose.
2. Essere identificato sempre con nome e cognome, mai con numeri o riferimenti alla patologia.
3. Ricevere informazioni chiare su prestazioni, accesso ai servizi e personale coinvolto.
4. Essere informato, in modo comprensibile, su diagnosi, terapie e prognosi.
5. Esprimere un consenso informato prima di qualsiasi trattamento, salvo urgenze.
6. Conoscere eventuali alternative terapeutiche, anche in altre strutture.
7. Vedere tutelata la propria riservatezza in merito a dati clinici e personali.
8. Presentare reclami e riceverne risposta in tempi congrui.

Doveri

1. Mantenere un comportamento responsabile e rispettoso nei confronti di altri degenti e del personale.
2. Collaborare attivamente con gli operatori sanitari.
3. Comunicare tempestivamente eventuali rinunce a trattamenti o prestazioni.
4. Rispettare ambienti, arredi e attrezzature della struttura.
5. Rispettare orari di visita e limitare l'affollamento nelle stanze.
6. Evitare visite di bambini sotto i 12 anni, salvo casi eccezionali valutati dal personale medico.
7. Rispettare le regole del reparto e, se autorizzati, le modalità di permanenza fuori orario.
8. Evitare comportamenti che possano disturbare gli altri (es. rumori, luci accese, volume elevato).
9. Rispettare i momenti di riposo degli altri ospiti.
10. Non fumare all'interno della struttura.

11. Attenersi a orari e modalità previste per le prestazioni richieste.
12. Utilizzare i percorsi indicati per muoversi all'interno della struttura.

16. STANDARD DI QUALITÀ

| Area | Standard | Obiettivo |
|----------------------|--|--------------------------|
| Accoglienza | Presa in carico entro 48h | 90% dei casi |
| Assistenza sanitaria | Presenza H24 | 100% dei giorni |
| Riabilitazione | Progetto riabilitativo personalizzato entro 5 gg dall'ingresso | 100% |
| Soddisfazione utenti | Rilevazione annuale | Soddisfazione \geq 80% |

17. TUTELA DEGLI UTENTI

- **Reclami:** La Direzione è disponibile per qualsiasi necessità. Ogni utente o familiare può presentare segnalazioni scritte nella cassetta reclami dedicata e posta all'ingresso in struttura e al II piano.
- **Privacy:** tutti i dati personali sono trattati nel rispetto del GDPR e D.Lgs. 196/2003.



18. PARTECIPAZIONE E VALUTAZIONE

- Questionari di gradimento, anche online, scaricabili con i seguenti QR CODE

RESIDENZIALE



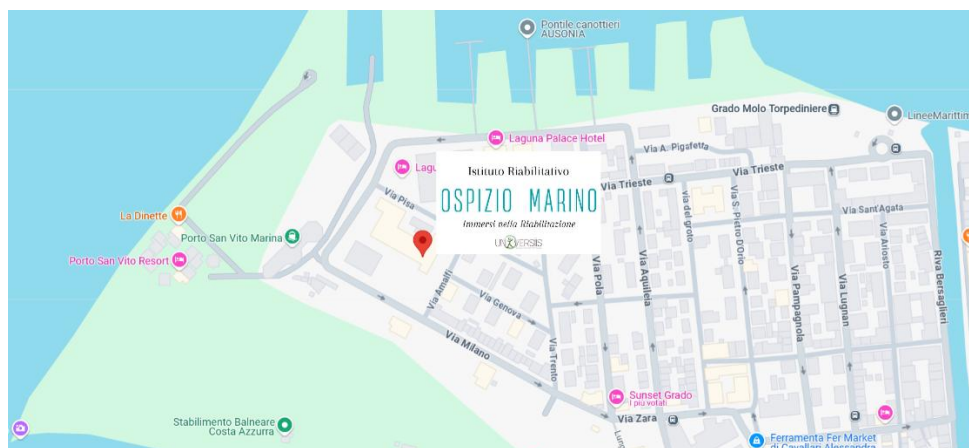
AMBULATORIALE



- Colloqui periodici con familiari
- Riunioni di équipe multidisciplinare

19. COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO RIABILITATIVO

L'Istituto Riabilitativo "Barellai - Ospizio Marino" si trova a Grado (Go) in via Amalfi 1



Mezzi privati: Sia per chi arriva da Trieste sia per chi arriva da Udine, per raggiungere l'Istituto Riabilitativo "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 |

Cartellonistica stradale:

Cartelli segnaletici siti in:

- Incrocio Riva Z. Gregori- Riva S. Scaramuzza;
- Incrocio Via Zara- Via Aquileia;
- Incrocio Riva da Verrazzano -Via Pisa.

20. CONTATTI E ORARI

CENTRALINO 0431 - 80714

Sito internet: www.ospiziomarino.com

PRENOTAZIONE PRIMA VISITA: accettazione.ospiziomarino@universiis.com

INGRESSI STRUTTURA: info.ospiziomarino@universiis.com

DIREZIONE STRUTTURA: diramm.ospiziomarino@universiis.com

PEC: ospiziomarino@pec.universiis.it

ORARI APERTURA ACCETTAZIONE:

LUN-VEN: 9.00 - 13:00

ORARI APERTURA AMMINISTRAZIONE:

LUN-GIO: 9:00 - 13:00 e 14.00-15.30

VEN: 9.00 – 13.00

21. AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

La Carta viene aggiornata annualmente e distribuita agli utenti, disponibile anche sul sito della struttura.



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



Sede operativa: Via Amalfi, 1 - 34073 GRADO (GO)

Dir San. Alberto Onorato iscriz. Ord. 3301

Struttura Sanitaria autorizzata accreditata – n. 20730/GRFVG del 8/11/22

Data di ultima revisione: 01/09/25

Prossimo Aggiornamento: 01/09/26

