

Gentile Signora, gentile Signore,  
 desideriamo fornirLe alcune utili indicazioni per rendere più confortevole ed agevole la Sua degenza. In reparto incontrerà il Personale Sanitario composto da Medici, Caposala, Infermieri, Fisioterapisti, Ausiliari socio-sanitari, Tecnici, Assistente Sociale, Personale in formazione ed anche Volontari, tutti identificabili attraverso il cartellino di riconoscimento. Il reparto è organizzato secondo alcune semplici regole di seguito descritte, che La invitiamo ad osservare. I medici La informeranno riguardo gli esami diagnostici e le terapie più appropriate per la sua patologia; Le chiederanno inoltre di dare il Suo consenso all'esecuzione delle terapie programmate.  
 La ringraziamo per la cortese attenzione.

**COSA PORTARE  
 PER IL  
 RICOVERO IN  
 OSPEDALE**

Al momento del ricovero è necessario portare con sé un **documento di riconoscimento** e, quando esistente, la documentazione clinica recente per mostrarla al Medico di reparto (ad esempio fotocopie di cartelle cliniche di precedenti ricoveri, radiografie, analisi, altri esami specialistici, ecc.).

L'**abbigliamento** dovrà essere il più essenziale possibile: camicia da notte o pigiama, vestaglia, tuta, biancheria personale, calze e pantofole chiuse, occorrente per l'igiene personale, ecc.

È preferibile disporre di denaro in quantità limitata e non tenere con sé oggetti preziosi (orologi, gioielli, ecc.).

È opportuno inoltre fornire il numero di telefono di un parente o di una persona di fiducia da contattare per ogni eventuale necessità.

**MODALITÀ DI  
 ACCOGLIENZA**

Al momento del ricovero il Paziente e/o un suo familiare dovranno recarsi all'**Ufficio Accettazione/URP, preferibilmente dalle ore 9.00 alle ore 10.00, dal lunedì al sabato**, per l'apertura della cartella clinica.

Al Paziente viene consegnata l'*Informativa sulla Riservatezza (Privacy)* e verrà richiesto di sottoscrivere il *modulo di consenso al trattamento dei dati*.

Il Paziente viene accolto in reparto dal personale

infermieristico che fornirà a lui ed ai familiari le informazioni relative alla degenza.

## LA VITA IN REPARTO

Tutte le **camere di degenza** sono a 2 letti, ad eccezione di alcune camere singole a pagamento. L'assegnazione della camera di degenza può non essere definitiva e, per necessità organizzative del reparto, il Paziente può essere trasferito in un'altra camera.

Il **personale** è facilmente riconoscibile dalla divisa che indossa: i **Medici** hanno il camice bianco, le **Caposala** indossano una divisa bianca con una fascia rossa sul taschino della casacca ed il velo; gli **Infermieri** hanno la divisa completamente bianca; i **Fisioterapisti** indossano una divisa bianca con una fascia azzurra sul taschino della casacca; gli **Ausiliari** indossano una divisa celeste.

Ognuno di loro porta sulla divisa un **cartellino identificativo** con nome, cognome e qualifica.

Alla testata del letto è collegata una **pulsantiera** con la quale si può chiamare, in caso di necessità, il personale (pulsante rosso) ed accendere la luce del testa letto (pulsante giallo) e della stanza.

All'interno del bagno, vicino al piano doccia, un pulsante di chiamata a tirante consente di avvisare il personale in caso di necessità (cordicella con campana rossa).

Vicino alla porta di ingresso è posizionata una pulsantiera ad uso del personale che pertanto non va utilizzata.

Ciascun Paziente è preso in carico dall'**Equipe Riabilitativa**, composta da più professionisti (primario, medici specialisti, medico di reparto, caposala, fisioterapisti, logopedista, ecc.). All'interno dell'Equipe è individuato un **Fisioterapista di riferimento** a cui il Paziente è affidato; in casi particolari, il Paziente potrà essere trattato anche dagli altri componenti dell'*Equipe*.

Le terapie farmacologiche sono prescritte dai medici e somministrate dagli Infermieri; **in nessun caso è consentito al Paziente di gestire in proprio la terapia.**

Il medico di reparto è a disposizione per i **colloqui** tutti i

giorni da lunedì al sabato, dalle 12.00 alle 13.00. Per i colloqui con gli specialisti ci si può rivolgere alla Caposala.

**Tutto il personale è a disposizione per assistere e curare l'utente nel migliore dei modi; non è pertanto necessario né consentito elargire mance o regali di nessuna natura.**

In ogni reparto è presente un espositore che contiene il **Questionario di soddisfazione degli Utenti**, con il quale è possibile esprimere un giudizio, che resterà anonimo, sulla qualità dell'assistenza ricevuta.

Per eventuali **segnalazioni, reclami, osservazioni di gradimento ed elogi**, si può richiedere alla Caposala un modulo che, una volta compilato, può essere imbucato negli espositori presenti in ogni reparto ed all'ingresso principale della Casa di Cura oppure spedito per posta ordinaria (Direzione Sanitaria, Piazza del Campidano n. 6 - 00162 Roma) o per fax al numero 06 44 00 52 58.

## **LE VISITE DEI FAMILIARI E DEGLI AMICI**

L'orario di ingresso dei visitatori è il seguente:

<b>LUNEDÌ/SABATO</b>	mattina:	dalle	12.00	all	14.00
				e	
	pomeriggio:	dalle	16.30	all	19.00
				e	
<b>DOMENICA/FESTIV</b>	mattina:	dalle	10.00	all	14.00
				e	
	pomeriggio:	dalle	16.00	all	19.30
				e	

In particolari casi è consentita la presenza di un familiare o di una persona cara al di fuori degli orari di visita previsti. In questo caso è necessario richiedere alla Caposala un **permesso**, autorizzato dal medico di reparto, che deve essere esibito al Centralino ogni volta che il visitatore entra al di fuori degli orari consentiti.

### **REGOLE PER I VISITATORI**

La visita di parenti ed amici costituisce per il Paziente un momento molto

atteso durante i giorni di ricovero ed è motivo di conforto ed occasione di socializzazione; i Visitatori sono tuttavia invitati a tenere un comportamento rispettoso.

Ai Visitatori è cortesemente richiesto di:

- rispettare gli orari di visita esposti all'ingresso della Casa di Cura ed in ogni reparto
- rispettare il bisogno di quiete dei ricoverati
- non ostacolare in alcun modo il personale medico, infermieristico, ausiliario ed i fisioterapisti nello svolgimento delle loro attività con i Pazienti. Pertanto non è consentito l'ingresso nelle palestre durante la fisioterapia, la permanenza nelle stanze di degenza durante la visita di reparto, le operazioni di cura ed igiene dei Pazienti e la somministrazione della terapia
- non portare alimenti e bevande se non quelli consentiti ed indicati a pag. 6
- non affollare le stanze di degenza (si consiglia al massimo la presenza di due visitatori per Paziente)
- non introdurre nei reparti bambini di età inferiore ai dodici anni; l'ingresso dei bambini è consentito solo negli spazi comuni presenti al pianterreno
- per motivi igienici, è sconsigliato sedersi, appoggiare borse o indumenti sui letti o sui tavoli, è vietato utilizzare i servizi igienici interni alle stanze ed introdurre piante e fiori nelle stanze di degenza.

## **I PERMESSI DI USCITA**

Il Paziente, per giustificati motivi e preferibilmente di domenica e nei giorni festivi, può chiedere di uscire dalla Casa di Cura usufruendo di un breve permesso. Tali permessi non possono essere superiori alle sei ore ed il rientro non deve comunque avvenire oltre le ore 20.00.

Il permesso va richiesto alla Caposala il giorno precedente a quello dell'uscita ed è soggetto al parere del Medico di reparto che deve valutare l'eventuale presenza di controindicazioni all'uscita stessa.

## **IL SILENZIO**

È importante osservare il silenzio e rispettare la tranquillità del reparto, soprattutto nelle fasce orarie che vanno dalle ore 13.00 alle ore 16.00 e dalle 22.00 alle ore 7.00.

Si raccomanda anche un uso limitato dei telefoni

cellulari facendo particolare attenzione a mantenere le suonerie con il volume più basso possibile. È preferibile che i Pazienti non restino fuori delle rispettive stanze di degenza oltre le ore 22.00.

## **PULIZIA**

È importante mantenere la stanza di degenza pulita ed ordinata; la biancheria e gli oggetti personali vanno riposti nell'armadietto o nel comodino a disposizione, per facilitare le operazioni di pulizia. È preferibile non tenere nelle stanze sedie o sdraio, fiori e piante, che possono rappresentare inutili ingombri.

## **FUMO**

In tutti gli ambienti della Casa di Cura è assolutamente vietato fumare. Le sanzioni amministrative sono quelle previste dalla normativa vigente. Va rammentato, inoltre, che fumare all'interno della struttura, per la presenza di segnalatori di fumo, può comportare l'attivazione del relativo allarme antincendio e delle procedure di emergenza.

## **PASTI**

L'alimentazione rappresenta un aspetto importante del percorso terapeutico e riabilitativo durante la degenza. Il nostro *Servizio Dietetico*, dopo aver appreso le abitudini alimentari del Paziente e le informazioni cliniche rilevanti, formula il piano dietetico più adatto per ogni persona. Per particolari necessità, i Medici del reparto prescriveranno "vitti speciali".

Esigenze alimentari legate a motivi religiosi vanno prontamente segnalate alla Caposala in modo tale che sia possibile soddisfare anche questo tipo di necessità.

I pasti della giornata vengono serviti nei seguenti orari:

**COLAZIONE:** ore 7.30    **PRANZO:** ore 12.30    **CENA:** ore 18.00

### **NORME PER I PAZIENTI E LORO VISITATORI**

(in osservanza del D.L. 155/97 – Igiene degli alimenti)

Al fine di tutelare la salute dei Pazienti ricoverati nella Casa di Cura è necessario limitare la quantità e la tipologia degli alimenti forniti da parenti e amici.

La non idonea conservazione degli alimenti infatti può causare tossinfezioni e/o intossicazioni alimentari.

Gli alimenti e le bevande ricevute dall'esterno devono essere conservate esclusivamente nei comodini e non negli armadi. Ulteriori chiarimenti ed indicazioni potranno essere richiesti alla Caposala o alla Direzione Sanitaria.

<b>ALIMENTI DA EVITARE IN MODO ASSOLUTO</b>	<b>ALIMENTI LA CUI FORNITURA AI PAZIENTI NON COMPORTA RISCHI</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sughii</li><li>▪ Salse</li><li>▪ Creme</li><li>▪ Dolci e biscotti con farciture</li><li>▪ Prodotti di salumeria</li><li>▪ Latte</li><li>▪ Yogurt</li><li>▪ Prodotti caseari freschi e stagionati (formaggi)</li><li>▪ Qualsiasi alimento cotto (carne, pasta, ecc.)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Acqua in bottiglia</li><li>▪ Succhi di frutta chiusi (solo in monodose)</li><li>▪ Bibite in lattina</li><li>▪ Biscotti secchi privi di farciture, in confezioni monoporzione</li><li>▪ Dolci privi di farciture (tipo ciambellone)</li><li>▪ Pane</li><li>▪ Crackers e grissini (solo in monoporzione)</li><li>▪ Cereali per la prima colazione (tipo <i>corn flakes</i>)</li><li>▪ Frutta in piccole dosi per consumo immediato (le quantità non consumate devono essere consegnate al personale)</li><li>▪ Frutta secca</li><li>▪ Cioccolatini e caramelle confezionati</li><li>▪ Confetture (solo in monoporzione)</li><li>▪ Miele (solo in monoporzione)</li><li>▪ Omogeneizzati (dopo l'apertura eventuali rimanenze devono essere consegnate al personale per la loro eliminazione)</li></ul>

**I Pazienti sottoposti a particolari regimi dietetici devono rivolgersi al Medico di reparto o alla Dietista prima di consumare gli alimenti forniti da amici o parenti.**

## **ALTRI SERVIZI ASSISTENZA RELIGIOSA**

Per i Pazienti di fede cattolica, la Santa Messa viene celebrata nei giorni festivi nella sala al piano terra della RSA alle ore 10.00. Vi è inoltre una Cappella al piano terra della Casa di Cura.

Il Cappellano è a disposizione di tutti i Pazienti; per contattarlo è necessario rivolgersi alla Caposala o al Centralino.

La Casa di Cura garantisce l'assistenza religiosa ai Pazienti di altre confessioni religiose. Anche in questo caso ci si rivolge alla Caposala.

## **ASSISTENZA INTEGRATIVA PRIVATA NON SANITARIA**

La Casa di Cura garantisce con il proprio personale l'assistenza diretta ai pazienti ricoverati, ma in casi particolari può essere autorizzata la presenza, oltre gli orari di visita consentiti, di personale che assista continuativamente un paziente.

## **TELEFONO IN CAMERA, COLLEGAMENTO AD INTERNET, TV**

Si può richiedere l'attivazione del telefono nella propria camera ed utilizzare le prese telefoniche per il collegamento ad Internet al costo di € 2,60 al giorno e di € 0,10/scatto per chiamate urbane ed interurbane e € 0,30/scatto per chiamate ai cellulari. È possibile, inoltre, portare con sé durante il ricovero un apparecchio televisivo con un costo giornaliero di € 2,60. **Ai suddetti costi va aggiunto il 10% di IVA.** L'attivazione di questi servizi va richiesta all'Ufficio Accettazione/URP; per questi servizi dovrà essere versato, al momento dell'attivazione, un acconto pari a € 26,00 più IVA al 10% (pari a 10 giorni di utilizzo).

## **TELEFONI PUBBLICI**

Sono a disposizione dei Pazienti telefoni pubblici ad ogni piano della Casa di Cura.

### **CORRISPONDENZA**

Il Paziente ricoverato può ricevere la posta (lettere, raccomandate, pacchi, ecc.). La corrispondenza va inviata alla Casa di Cura (Piazza del Campidano n. 6 - 00162 Roma) specificando il nominativo del destinatario. Il Paziente potrà inoltre spedire la corrispondenza dalla Casa di Cura rivolgendosi alla Caposala.

### **CAMERA SINGOLA**

La Casa di Cura ha a disposizione alcune camere singole. Per usufruire della camera singola si può fare richiesta all'Ufficio Accettazione/URP; la camera ha un costo di € 65,00 al giorno (più 10% di IVA).

### **PARRUCCHIERE, BARBIERE, PEDICURE E MANICURE**

La richiesta per parrucchiere, barbiere, pedicure e manicure può essere fatta alla Caposala. Il costo del servizio è quello stabilito dai liberi professionisti che erogano il servizio.

### **BAR**

Il Bar al piano terra è a disposizione dei Pazienti dalle ore 8.00 alle 14.30 e dalle 16.00 alle 18.30, dal lunedì al sabato; per il servizio in camera si può contattare telefonicamente il Bar digitando 261.

### **DEPOSITO OGGETTI DI VALORE**

Si può richiedere la custodia di oggetti di valore e/o denaro all'Ufficio Accettazione Ricoveri al momento del ricovero. Il servizio è gratuito.

## **LA DIMISSIONE**

Ogni tipo di patologia necessita di un **periodo riabilitativo appropriato**, la cui lunghezza è stabilita in base ai dati della letteratura medica internazionale (EBM – *Evidence Based Medicine*); l'*Equipe Riabilitativa* elabora il **Progetto Riabilitativo** ed i tempi necessari per

realizzarlo tenendo conto delle condizioni mediche di base del Paziente e della eventuale coesistenza di altre patologie che possano influire sulla durata del ricovero.

In considerazione di ciò, **il Primario programma la dimissione**; la data prevista per l'uscita è comunicata con alcuni giorni di anticipo, in modo tale che i familiari o eventuali assistenti possano organizzare nel modo migliore il ritorno del Paziente alle proprie attività quotidiane e lavorative. Il Paziente dovrà provvedere con mezzi propri al ritorno al proprio domicilio.

In alcuni casi particolari ove, a motivo della patologia, non fosse possibile un recupero completo, il Paziente stesso e i suoi familiari/assistenti dovranno pianificare il ritorno a casa prevedendo anche le opportune modifiche strutturali all'ambiente domestico (bagno, wc, letto, percorsi, ecc.). Nei casi in cui il ritorno a casa non sia proprio possibile ed il Paziente debba essere affidato ad un'altra struttura assistenziale, i familiari/assistenti potranno rivolgersi all'Assistente Sociale per avere maggiori informazioni.

La dimissione dal reparto avviene di regola entro le ore 8.30 del giorno stabilito. Al Paziente verrà consegnata una **Relazione di dimissione** che riassume tutte le prestazioni mediche e riabilitative eseguite, i referti e le risposte di indagini eseguite; contiene inoltre indicazioni su abitudini di vita corrette, sulla eventuale terapia medica e su controlli clinico-strumentali, da effettuare a distanza di tempo quando necessari.

Se sono stati utilizzati servizi a pagamento quali ad esempio stanza di degenza singola, televisore e telefono in stanza, il pagamento deve essere effettuato, **prima di lasciare la Casa di Cura**, all'Ufficio Accettazione/URP.

Qualora il Paziente chieda di essere dimesso "*contro il parere dei sanitari*", sarà necessario che sottoscriva tale richiesta in cartella clinica in modo tale da sollevare la Casa di Cura da ogni responsabilità connessa con tale decisione.

## LA CARTELLA CLINICA

Dopo la dimissione, il Paziente può chiedere **copia conforme della cartella clinica** all'Ufficio Accettazione/URP.

Il costo della copia della cartella è di € 20,00 e il pagamento va effettuato al momento della richiesta. È possibile richiedere la spedizione della copia della cartella con un supplemento di € 5,00.

La copia può essere ritirata dopo 15 giorni dalla richiesta solo ed esclusivamente:

- dall'intestatario della cartella clinica munito di documento di identità, valido;
- da persona munita di un valido documento di riconoscimento, espressamente delegata dal Paziente per iscritto e con fotocopia del documento di quest'ultimo;
- dal tutore o curatore, con documento di identità valido e la necessaria documentazione;
- in caso di Paziente deceduto, dagli aventi diritto, con documento di identità valido e necessaria documentazione.

Le **radiografie**, effettuate durante il ricovero, possono essere prese in visione e trattenute per una settimana, ad esempio per mostrarle al proprio Medico di Medicina Generale; la richiesta va presentata all'Ufficio Accettazione/URP versando una cauzione di € 50,00 che verrà restituita alla riconsegna delle radiografie stesse.

Il **certificato di ricovero**, che può servire ad esempio per uso lavorativo, è rilasciato dall'Ufficio Accettazione/URP.

## L'UFFICIO ACCETTAZIONE/URP

L'Ufficio Accettazione/URP è situato all'ingresso principale della Casa di Cura ed osserva i seguenti orari: dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.00; chiuso il giovedì ed i festivi.

I destinatari del servizio sono tutti coloro che devono orientarsi all'interno della Casa di Cura e che vogliono conoscere tutte le prestazioni erogate dalla struttura.

All'Ufficio Accettazione/URP è possibile quindi:

1. ricevere informazioni su tutte le prestazioni

- sanitarie offerte dalla Casa di Cura
2. attivare e saldare i servizi a pagamento
  3. richiedere la modulistica necessaria per il ricovero ordinario e il day hospital
  4. richiedere informazioni e la modulistica necessaria per **i ricoveri a pagamento** in ricovero ordinario e il Day Hospital
  5. richiedere e ritirare la copia della cartella clinica
  6. richiedere in visione le radiografie effettuate durante il ricovero
  7. avere informazioni di carattere generico e di orientamento sui servizi offerti dal territorio (disponibilità di altre strutture sanitarie, in convenzione o a pagamento, ecc.)
  8. comunicare eventuali segnalazioni, osservazioni, suggerimenti, reclami ed osservazioni di gradimento
  9. presentare la modulistica compilata per il ricovero ordinario e il day hospital ed accedere alla commissione medica.

È possibile contattare l'Ufficio Accettazione/URP al numero telefonico 06 44 00 53 00 nell'orario di apertura oppure inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica **urp@policlinicoitalia.it**

## **IL SERVIZIO SOCIALE**

Il Servizio Sociale è a disposizione per guidare il Paziente ed i suoi familiari qualora si presentino problemi di natura sociale ed assistenziale connessi o meno con la malattia, il ricovero e la dimissione, con un'attenzione tutta orientata alla persona malata, alla sua famiglia ed all'umanizzazione della struttura di ricovero.

Il Servizio Sociale pertanto:

- offre consulenza per il disbrigo di pratiche assistenziali e burocratiche in genere (es. richiesta di presidi alle ASL, trasporto per persone diversamente abili, riconoscimento dell'invalidità civile ed indennità di accompagnamento, ecc.)
- offre informazioni sulla presenza di servizi sociali attivi sul territorio di residenza del Paziente, per i rientri protetti a domicilio, ecc.

- indirizza i familiari dei Pazienti non residenti a strutture di accoglienza (alberghi, case religiose, ecc.) nei pressi della Casa di Cura.

L'Assistente Sociale è a disposizione dei Pazienti nei reparti dal lunedì al giovedì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00, ed il venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00. Per fissare un appuntamento con l'Assistente Sociale è sufficiente rivolgersi alla Caposala del proprio reparto.

## **Il Paziente ha diritto a:**

- essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto dei principi etici e della dignità umana, della nazionalità, dell'orientamento sessuale e delle proprie convinzioni di pensiero e religiose;
- essere sempre individuato con il proprio nome anziché, secondo una prassi non più tollerabile, col numero o col nome della propria malattia. Ha, altresì, diritto ad essere interpellato con la particella pronominale "Lei";
- ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura;
- ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi;
- poter rifiutare un trattamento diagnostico o terapeutico;
- ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, 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 dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del Paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoriale;
- ricevere le cure migliori possibili e di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il Paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al punto precedente;
- alla massima riservatezza delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute, gli accertamenti ed i trattamenti ricevuti;
- proporre osservazioni, encomi e reclami, che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.



AZIENDA CERTIFICATA



UNI EN ISO 9001:2008  
N. CERTIFICATO: 9122.PLCL