



CARTA DEI SERVIZI SIR TERZO UNIVERSO

STORIA DEL DOCUMENTO

DESCRIZIONE DELLA MODIFICA	Rev./data	APPROVATO DIREZIONE
Nessuna – Prima emissione	0 del 10.01.22	
Aggiornamento Obiettivi	1 del 09.01.23	
Aggiornamenti	2 del 08.01.24	



INDICE	
LA MISSION	3
I NOSTRI VALORI E PRINCIPI FONDAMENTALI	3
COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA	4
LA STRUTTURA	5
ORGANIGRAMMA	6
ARTICOLAZIONE DELL'OFFERTA SANITARIA	6
CONSULENZE SPECIALISTICHE	7
MODALITÀ DI ACCESSO	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
RICOVERO	8
COSA PORTARE E NON PORTARE	9
DIMISSIONE	9
INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI	9
LE NOTIZIE CLINICHE E LA PRIVACY	10
RICHIEDI UNA COPIA DELLA CARTELLA CLINICA	10
LA VITA IN STRUTTURA	10
ORARI DI VISITA	10
COME RICONOSCERE IL PERSONALE	11
SERVIZI	11
PASTI	11
TV	11
CONTATTI TELEFONICI	11
IGIENE E SANIFICAZIONE	11
PARRUCCHIERE E BARBIERE	11
LAVANDERIA	11
PERMESSI DI USCITA	11
RELAZIONI CON IL PUBBLICO	12
CUSTOMER SATISFACTION E RECLAMI	12
TUTELA DELLA SICUREZZA DEL PAZIENTE	12
DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE	12
DIRITTI DEL PAZIENTE	13
DOVERI DEGLI UTENTI	13
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	13
RICOVERO E CURE	14
INFORMAZIONI E PRATICHE AMMINISTRATIVE	15
ASCOLTO, SUGGERIMENTI E RECLAMI	15
SERVIZI	16



La **SIR TERZO UNIVERSO**, gestita dalla società EMME DUE S.r.l., ha come obiettivo il benessere della persona ed il suo recupero psichico, fisico e relazionale. L'approccio adottato è basato sull'ascolto e sulla condivisione del piano terapeutico riabilitativo personalizzato con un team multidisciplinare, che prevede il coinvolgimento attivo non solo del paziente ma anche della famiglia (laddove indicato e possibile) e dei servizi invianti, per un miglior reinserimento sociale e familiare della persona al termine del percorso.

LA MISSION

Il personale sanitario e sociosanitario della struttura offre alle persone con problemi di natura psichica e alle loro famiglie risposte terapeutiche assistenziali e riabilitative.

La **SIR TERZO UNIVERSO** si connota come struttura di riferimento, non solo Provinciale ma anche Regionale, per i pazienti affetti da malattie psichiatriche che necessitano di un periodo di degenza secondo il setting assistenziale assegnato con Piano Terapeutico Riabilitativo Individuale.

La società è costantemente impegnata a migliorare i servizi sanitari e il confort dei degenti, ad assicurare la formazione degli operatori ed il loro aggiornamento continuo, a perseguire una costante integrazione con la rete dei servizi sanitari del territorio per garantire ai pazienti percorsi di cura e di riabilitazione psichiatrica efficaci.

La EMME DUE S.r.l. a conferma della propria volontà di fornire un servizio sempre più qualificato ha conseguito per le proprie strutture le certificazioni: di qualità UNI EN ISO 9001:2015, ambientale UNI EN ISO 14001:2015 e della salute e sicurezza sul lavoro UNI ISO 45001:2018.

Con cadenza annuale gli ispettori di un Ente Terzo verificano che il Sistema di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza siano sempre mantenuti negli standard previsti dalle Norme di riferimento.

Dal 2021 la società **EMME DUE** ha implementato e gestisce un Modello Organizzativo ai sensi del D.Lgs 231/01 e ha istituito un ODV (Organismo di Vigilanza) per la sorveglianza e la conformità al modello.

I NOSTRI VALORI E PRINCIPI FONDAMENTALI

Le attività all'interno della **SIR TERZO UNIVERSO** sono svolte nel rispetto di valori e principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Tali Principi etici e morali prevedono:

Centralità della persona: prendersi cura delle persone, occuparsene attivamente, provvedere alle loro necessità e alla loro salute come “uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale”.

Professionalità che si manifesta nel livello di competenze tecniche e specialistiche al servizio del paziente e nel loro continuo aggiornamento e sviluppo che è assicurato da supervisioni e dalla partecipazione degli operatori a seminari e convegni anche nel rispetto delle normative sulla formazione continua.

La Professionalità del personale si manifesta anche attraverso:

- **Approccio clinico**: per tutti i pazienti viene definito un progetto terapeutico riabilitativo individualizzato con specifici obiettivi a cui segue un coerente percorso terapeutico, costantemente aggiornato alla luce dei risultati ottenuti e dei problemi emergenti.



CARTA DEI SERVIZI SIR “TERZO UNIVERSO”

- Coinvolgimento attivo: nei processi decisionali e condivisione del percorso con il paziente o con i suoi familiari/caregiver fin dalle prime fasi del ricovero, con momenti di condivisione del percorso e ascolto/confronto sui risultati ottenuti.
- Organizzazione del lavoro in team interdisciplinare e multiprofessionale, coordinato dal medico referente del caso, con partecipazione attiva di tutti i professionisti necessari.
- Formazione del personale: attraverso un aggiornamento continuo proposto e stimolato, sia per le competenze tecniche ed organizzative, che per quelle “umane”, intese come capacità di ascolto e di relazione con il paziente.

RESPONSABILITÀ: è essere consapevoli di atti, avvenimenti e situazioni in cui ognuno ha un ruolo determinante. Obblighi che derivano dalla posizione che ognuno occupa, dai compiti, dagli incarichi assunti.

RISPETTO, UGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ: ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari. Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di handicap fisiche e mentali.

Ad ogni Cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la sua dignità.

L'EFFICACIA E L'EFFICIENZA che consistono nell'erogare il servizio ricercando la migliore combinazione possibile tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti.

Al fine di assicurare la massima trasparenza informativa con l'utenza **SIR TERZO UNIVERSO** si impegna a:

- garantire al paziente, o a un suo delegato nei casi previsti dalla Legge, la più completa e idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle alternative eventuali, sulle prospettive e sulle prevedibili conseguenze/complicanze delle scelte operate;
- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute al personale in contatto con il pubblico per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell'utenza.

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

SIR TERZO UNIVERSO è situata in Sessa Aurunca (CE), Viale Trieste 12, 13 -81037 Sessa Aurunca (CE).

IN AUTOMOBILE:

Raggiungere la SIR TERZO UNIVERSO è semplice grazie anche alla sua posizione centrale e ben collegata, dista circa 20 Km dal casello autostradale di Capua (CE).

IN TRENO:

Dalla stazione FFSS di Sessa Aurunca/Roccamonfina (CE) circa 10 Km.

IN AUTOBUS

La fermata del BUS è a circa 500 metri



UFFICIO INFORMAZIONI:

TEL. 0823682031 – FAX 0823682038

info@mduesrl.com

www.emmeduecomunita.it

LA STRUTTURA

La **SIR TERZO UNIVERSO** offre la seguente tipologia di prestazioni:

Riabilitazione Intensiva in regime di ricovero ordinario: è rivolta a pazienti con gravi compromissioni del funzionamento personale e sociale, per i quali si ritengono efficaci interventi ad alta intensità riabilitativa, da attuare con programmi a diversi gradi di assistenza tutelare finalizzati al reingresso nella comunità.

Riabilitazione Estensiva: è destinata a pazienti con compromissioni del funzionamento personale e sociale gravi o di gravità moderata ma persistenti e invalidanti, per i quali si ritengono efficaci trattamenti terapeutico riabilitativi e di assistenza tutelare, da attuare in programmi a media intensità riabilitativa.

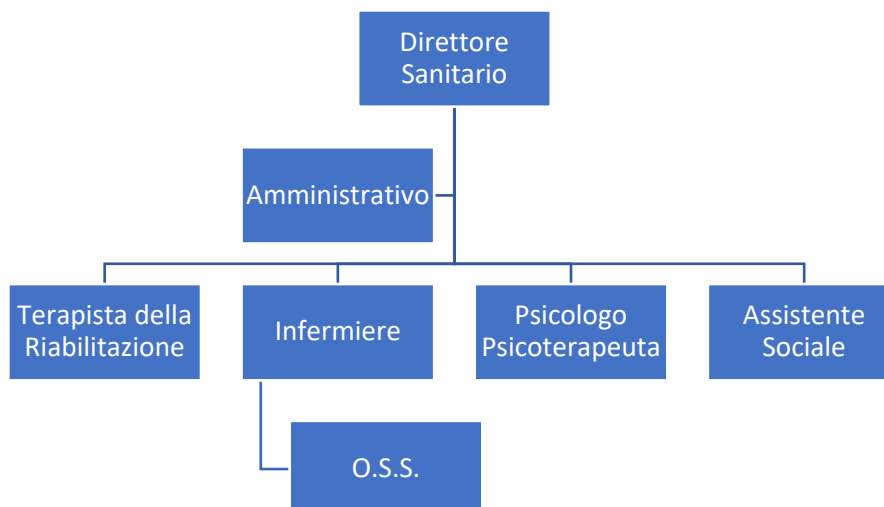
Al momento del ricovero, ciascun paziente viene affidato ad un'equipe multidisciplinare così composta: **medico psichiatra, psicologo-psicoterapeuta, assistente sociale, infermiere, tecnici della riabilitazione, educatori professionali, operatori sociosanitari**. L'equipe provvede alla raccolta anamnestica, ad un esame psichico e a quello obiettivo, se necessario, alla valutazione dei bisogni, nonché alla verifica degli esami di laboratorio e dei farmaci in possesso o da prescrivere.

Sulla scorta delle valutazioni effettuate, l'equipe redige il Piano Terapeutico Riabilitativo Personalizzato, definito in funzione degli obiettivi stabiliti. Il raggiungimento dei singoli obiettivi è perseguito con l'attivazione di programmi riabilitativi.

Il Piano Terapeutico Riabilitativo Personalizzato consente all'equipe terapeutica, in accordo con il Dipartimento di Salute Mentale di riferimento territoriale, di inquadrare le aree problematiche sulle quali intervenire, di definire gli obiettivi terapeutici a breve/medio/lungo-termine e di identificare le modalità di intervento più idonee per ogni utente in carico alla struttura.

Gli obiettivi vengono regolarmente ed oggettivamente verificati ed eventualmente riformulati, in base alla durata della degenza e all'introduzione di nuovi determinanti.

ORGANIGRAMMA



ARTICOLAZIONE DELL'OFFERTA SANITARIA

Il responsabile del progetto terapeutico-riabilitativo è il medico psichiatra di riferimento ed il coordinamento dell'area psico-riabilitativa è affidato allo psicologo.

Il Piano Terapeutico Riabilitativo Individualizzato si compone di diverse aree di intervento:

Area medica

- valutazione clinica
- inquadramento diagnostico
- diagnosi differenziale
- identificazione della terapia farmacologica

Area sociale

- valutazione socio-ambientale ed economica
- colloqui individuali
- colloqui familiari
- lavoro di rete

Area psicologica-psicoterapica

- Colloqui psicoterapeutici individuali
- colloqui diagnostici
- colloqui di contenimento
- colloqui di supporto
- colloqui di intervento
- colloqui di monitoraggio



Colloqui psicoterapeutici familiari

- colloqui di supporto
- colloqui di intervento al fine di fornire ai familiari idonee strategie utili alla gestione del paziente

L'assistente sociale cura la componente sociale nei programmi di riabilitazione rivolti al singolo paziente e alle famiglie. Collabora con le altre figure professionali alla progettazione e alla realizzazione di progetti individuali di cura e riabilitazione attraverso la valutazione dei bisogni del singolo paziente valutando i contenuti reali della richiesta di aiuto, definendo la situazione socio-ambientale del soggetto e programmando interventi che facilitino l'accesso a servizi e risorse di altri enti ed istituzioni. Partecipa ai programmi di reinserimento familiare e sociale al termine di percorsi di riabilitazione. Assume funzioni di regista per interconnettere tutti i servizi sia del pubblico che del privato che possono favorire le risposte ai bisogni dei soggetti; è il legame con la rete sociale, familiare e territoriale.

AREA RIABILITATIVA

Interventi psicoeducativi

- cura di sé
- cura dello spazio di vita
- adesione e rispetto delle regole di convivenza sociale
- gestione degli effetti personali

Interventi riabilitativi

- terapia riabilitativa
- laboratori cognitivi (WSM; problem solving; focus group; brainstorming; SST; fabulazione; informazione sull'attualità)
- attività psico-motoria
- attività animatoria/ludico-creativa

CONSULENZE SPECIALISTICHE

La struttura assicura inoltre agli ospiti ricoverati, la possibilità di ricorrere a tutte le consulenze specialistiche e diagnostiche ritenute necessarie dai Medici Curanti, tramite collaboratori interni o esterni.

MODALITÀ DI ACCESSO

Le richieste di ricovero provengono da parte delle Unità Operativa Salute Mentale (UOSM) di riferimento, le quali autorizzano l'ingresso nella SIR. Normalmente, l'inserimento dei pazienti segue la lista di attesa e la disponibilità per gli specifici moduli. Il paziente viene chiamato per il ricovero non appena si rende disponibile un posto per lo specifico setting in funzione del progetto acquisito dalla UOSM.



La struttura inserisce il paziente nel setting indicato, verifica tutte le informazioni fornite ed effettua una propria valutazione.

Nel caso, invece, di pazienti con disturbi particolarmente acuti, la Struttura valuta in accordo con la ASL di riferimento, di dar loro la priorità in deroga al suddetto procedimento.

Lista di Attesa

Il Registro Lista di Attesa è un registro digitale, di responsabilità del Direttore Sanitario.

La posizione all'interno della Lista di Attesa risulta essere l'esito di una valutazione multidimensionale effettuata dal servizio accoglienza e dal Direttore Sanitario, che prende in considerazione variabili quali:

urgenza (ad es., persone in dimissione da strutture ospedaliere SPDC, su disposizione dell'Autorità Giudiziaria, etc),
situazione clinica,

livello di intensità clinico-assistenziale,

contesto socio-familiare.

A parità del livello riscontrato dei bisogni, si tiene conto dell'ordine cronologico di presentazione della domanda.

RICOVERO

All'atto del ricovero sarà verificata la seguente documentazione:

- documento d'identità in corso di validità
- tessera sanitaria/codice fiscale
- documentazione sanitaria
- altra documentazione necessaria per l'inquadramento clinico ed eventualmente giuridico
- Piano Terapeutico Individuale (a cura della UOSM)

Al momento del ricovero, il primo colloquio viene svolto dallo psicologo che raccoglie le prime informazioni sul paziente (dati anagrafici, dati relativi ai familiari di riferimento), illustra le regole del soggiorno al paziente ed ai suoi familiari e fornisce tutte le indicazioni utili e necessarie per la permanenza in struttura (orari terapie, visite mediche, orari pasti, ubicazioni mensa, ecc.).

Una volta esaurite le formalità amministrative ed espresso il consenso al ricovero con apposito modulo, il paziente è indirizzato al Medico specialista responsabile del modulo.

Il direttore sanitario provvede alla compilazione della cartella clinica così articolata: anamnesi clinica, esame obiettivo, nonché alla verifica degli esami di laboratorio e dei farmaci in possesso o da prescrivere.

Insieme all'équipe multidisciplinare, il medico esegue una valutazione dei bisogni funzionali alla definizione degli obiettivi da perseguire, alle strategie da adottare e alla definizione del Piano Terapeutico Riabilitativo Personalizzato. Vengono misurati i parametri vitali, acquisite informazioni sull'andamento della diuresi e del funzionamento intestinale, sulla eventuale presenza di allergie, esigenze alimentari e/o abitudini particolari.

Al termine del percorso, il paziente è affidato agli operatori che mostreranno la camera e il posto letto assegnati.



COSA PORTARE E NON PORTARE

Il giorno del ricovero il paziente deve portare con sé:

- effetti personali strettamente necessari per l'igiene (es. spazzolino da denti, dentifricio, saponetta, deodorante, pettine, shampoo ecc.);
- abbigliamento personale comodo e funzionale (biancheria intima, pigiama, tuta, scarpe da ginnastica, fazzoletti ecc.).

È proibito portare all'interno della struttura i seguenti oggetti:

- Bevande alcoliche
- Farmaci non autorizzati o sostanze illegali
- Oggetti a forma appuntita o tagliente (es. ferri da calza, forbicine)
- Oggetti che possono arrecare disturbo agli ospiti, quali ad esempio, televisioni, radio e ventilatori, se non autorizzati dalla Direzione
- Cibi e bevande non confezionati
- Stoviglie
- Lenzuola

I pazienti sono invitati a non portare in struttura oggetti preziosi né importanti somme di denaro per ragioni di sicurezza. La **SIR TERZO UNIVERSO** non risponde di eventuali ammanchi. Si ricorda che nessuna somma di denaro può essere accettata dal personale, né a titolo di mancia né a titolo di deposito.

Ai fini di una maggior tutela della sicurezza del paziente, degli altri ospiti e del personale, è obbligatorio accertarsi, al momento del ricovero, che il paziente non abbia portato con sé tutti gli oggetti indicati.

DIMISSIONE

A circa 10-15 giorni dalla data di dimissione stabilita, viene effettuata una valutazione finale d'equipe in cui si esegue il bilancio dell'intervento riabilitativo svolto, e si decide se ufficializzare le dimissioni del paziente.

I Medici della SIR elaborano specifica relazione di dimissione del paziente per il Medico Curante e per il responsabile dell'Unità Operativa Salute Mentale, in cui è contenuta una sintesi della valutazione finale d'equipe, e verificano che tutta la documentazione necessaria per la dimissione sia presente.

Laddove il paziente sia sprovvisto di una rete familiare idonea all'accoglienza e alle cure dello stesso, o nel caso in cui quest'ultima sia completamente assente, vengono programmate le dimissioni protette in accordo con la Unità Operativa Salute Mentale di riferimento e con il Servizio sociale professionale.

INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI

Per qualsiasi genere di informazioni è possibile rivolgersi alla Segreteria, di persona, telefonicamente o via e-mail.



La segreteria è preposta anche al rilascio di certificazioni attestanti il ricovero, i periodi di degenza e qualunque altro documento amministrativo richiesto dall'utente.

Orari segreteria: dal lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 18.00 ed il sabato dalle 09.00 alle 13.00

LE NOTIZIE CLINICHE E LA PRIVACY

I familiari possono richiedere informazioni di carattere generale sul paziente all'assistente sociale della struttura nel giorno di ricevimento, previo appuntamento. Per brevi colloqui è comunque possibile approfittare dell'orario di visita giornaliero, ferma restando la disponibilità dell'assistente sociale.

Se le informazioni richieste riguardano più nello specifico lo stato di salute psicofisica del paziente, l'assistente sociale provvederà a fissare un appuntamento con il medico o con lo psicologo di riferimento, a seconda dei casi.

Al fine di garantire il più assoluto rispetto del diritto alla riservatezza, la struttura non fornisce informazioni a soggetti non autorizzati.

RICHIESTA DI COPIA DELLA CARTELLA CLINICA

Il rilascio della Cartella Clinica in copia autenticata avviene in seguito a richiesta formale da parte del Paziente e/o dal caregiver, firmata in presenza dell'impiegato amministrativo previo riconoscimento del Paziente. La copia della cartella Clinica è consegnata esclusivamente al Paziente stesso o al delegato in possesso di delega scritta con firma autenticata, al costo minimo di € 30,00 per copia.

Il pagamento dovrà essere eseguito all'Ufficio Amministrativo al momento della richiesta.

La copia della Cartella Clinica è rilasciata entro 7 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda, con possibilità di fornire eventuali integrazioni entro il maggior termine di 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

LA VITA IN STRUTTURA

ORARI DI VISITA

Ogni paziente può ricevere visite da parte di parenti ed amici in base alle disposizioni del direttore sanitario.

È necessario però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività mediche e/o riabilitative e che non arrechino disturbo al riposo dei pazienti.

È obbligatorio attenersi agli orari di ricevimento indicati: dalle 15:30 alle 17:00 nei giorni feriali dalle 15:00 alle 19:00 nei giorni festivi.

I familiari che non possono essere presenti nell'orario di ricevimento e hanno l'esigenza di consegnare e ritirare effetti personali in orari differenti non possono accedere all'interno della struttura ma devono attendere l'operatore incaricato.

È consentito un numero massimo di 2 visitatori per ospite.

Non è consentito l'ingresso ai minori di età.



È prevista inoltre, la possibilità di effettuare videochiamate concordate con il direttore sanitario.

COME RICONOSCERE IL PERSONALE

Tutto il personale della Sir indossa sulla divisa un cartellino con indicato il nome e la qualifica del dipendente.

SERVIZI

PASTI

I pasti prevedono menù stagionali con la possibilità per l'ospite di usufruire della scelta su due menu e di diete personalizzate per particolari esigenze alimentari.

Orario dei pasti: colazione 8:00 / pranzo 12:00 / cena 18:00

TV

Sono disponibili TV nelle aree comuni

CONTATTI TELEFONICI

È consentito l'utilizzo del telefono cellulare personale, previa autorizzazione del medico.

I pazienti possono ricevere telefonate al numero della struttura.

IGIENE ESANIFICAZIONE

La pulizia delle camere (locali e arredi), i servizi igienici e i luoghi comuni viene effettuata quotidianamente, nel rispetto delle procedure igienico-sanitarie definite dalla struttura.

PARRUCCHIERE E BARBIERE

È prevista la possibilità di avvalersi di un parrucchiere/barbiere su prenotazione.

LAVANDERIA

La cura degli indumenti degli ospiti è effettuata gratuitamente dalla struttura.

Ove fosse necessario, esiste la possibilità di inviare gli indumenti in una lavanderia privata con costi e tempi da definire.

Gli accordi in merito vengono presi privatamente dai soggetti coinvolti.

PERMESSI DI USCITA

I permessi di uscita richiesti dal paziente (o da un suo familiare/tutore) al Direttore Sanitario, secondo le modalità previste



dalla struttura, vengono concordati con la UOSM di riferimento e se convalidati viene predisposta l'autorizzazione anche in accordo con lo psicologo. Per gli ospiti sottoposti a misure alternative, la richiesta deve essere sempre autorizzata dall'A. G. che stabilisce le modalità e gli orari di uscita e/o rientro degli ospiti.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La **SIR TERZO UNIVERSO** invita ogni persona a rivolgersi alla Direzione nel caso in cui desideri ricevere informazioni, proporre suggerimenti ed inoltrare reclami, verbalmente o in forma scritta.

CUSTOMER SATISFACTION E RECLAMI

Per valutare la qualità del servizio percepita, viene chiesto ad ogni paziente di compilare (con il supporto delle psicologhe e/o dell'assistente sociale) in fase di dimissione un questionario di Customer Satisfaction.

L'attività è finalizzata ad un processo di miglioramento costante dei servizi offerti e dei percorsi organizzativi.

La **SIR TERZO UNIVERSO** garantisce inoltre la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I pazienti ed i loro parenti possono presentare quotidianamente reclami verbali e lamenti al responsabile del servizio amministrativo o al Medico Responsabile, tutte le mattine dei giorni feriali dal lunedì al venerdì.

In alternativa, è possibile presentare reclamo in forma scritta, su carta libera o attraverso il questionario di soddisfazione del cliente.

È disponibile presso la reception apposita cassetta dove inoltrare i reclami anche in forma anonima.

TUTELA DELLA SICUREZZA DEL PAZIENTE

Per garantire al paziente la più assoluta serenità durante il ricovero, la struttura garantisce elevati standard di sicurezza in relazione ai diversi tipi di rischio cui può essere soggetto il ricoverato (es. rischio incendio, rischio biologico, rischio infortunio, ecc.).

Di seguito indichiamo alcune norme di sicurezza che ciascun paziente deve rispettare:

- presentarsi sempre ad ogni nuovo medico con cui ci si relaziona, indicando il proprio nome e cognome;
- procedere spesso ad un'accurata igiene delle mani;
- segnalare sempre eventuali allergie o intolleranze;
- utilizzare pantofole chiuse, allacciare la cintura del pigiama e della vestaglia per evitare di inciampare e cadere. Nel caso di pregresse cadute nella propria storia clinica, è importante segnalarlo al medico e agli infermieri. Per la prevenzione delle cadute è attuata una specifica procedura ad hoc atta ad individuare in anticipo i pazienti potenzialmente a rischio e a tutela della sicurezza mediante specifiche misure preventive.

DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

Nell'interesse di tutti proponiamo un breve elenco dei diritti e dei doveri di chi accede alla struttura, che riportiamo a garanzia di condivisione e di impegno reciproco.



DIRITTI DEL PAZIENTE

- Diritto del rispetto alla dignità.
- Diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di Legge.
- Diritto all'individuazione dell'operatore mediante cartellino identificativo.
- Diritto all'ascolto con rispetto, gentilezza e competenza.
- Diritto all'informazione tempestiva, chiara, esaustiva, aggiornata e comprensibile.
- Diritto a conoscere finalità e modalità di erogazione della prestazione sanitaria, appropriata e confidare in un rapporto fiduciario con il Case Manager e l'Equipe.
- Diritto ad essere assistito da personale qualificato.
- Diritto alla garanzia che l'istituzione metta a disposizione dei professionisti i mezzi necessari per fare diagnosi e terapie corrette, in base alla loro indipendenza professionale, ma nel rispetto del Codice Etico di deontologia medica.
- Diritto di conoscere le condizioni di soggiorno e i costi relativi alle prestazioni e ai servizi richiesti.
- Diritto dei familiari a ricevere informazioni entro i limiti consentiti dal rispetto della privacy e dalla volontà dell'utente.
- Diritto al reclamo e a conoscerne l'esito, a formulare proposte e suggerimenti in forma verbale e scritta.
- Diritto ad esprimere il proprio parere sui servizi offerti attraverso i Questionari di soddisfazione.
- Diritto alla trasparenza.

DOVERI DEGLI UTENTI

- È doveroso mantenere un atteggiamento responsabile verso gli altri pazienti, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo (rumore, luci accese, radio, tv con volume alto, cellulare, eccetera).
- È doveroso mantenere un comportamento rispettoso e collaborativo con tutto il personale della struttura.
- È doveroso da parte dei pazienti attenersi alle prescrizioni terapeutiche e alle indicazioni comportamentali ricevute, per garantire il miglior esito possibile delle cure.
- È doveroso il rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.
- Ogni persona ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria ma è suo dovere assumere le informazioni nei tempi e nelle sedi opportune.
- È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate, onde evitare sprechi di tempo e di risorse.
- È dovere di ogni paziente osservare il divieto di fumare per rispetto della salute propria e degli altri.

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

In linea con la propria mission, la **SIR TERZO UNIVERSO** è orientata all'assistenza della persona malata e si impegna con i seguenti obiettivi di qualità.



CARTA DEI SERVIZI SIR "TERZO UNIVERSO"

RICOVERO E CURE

AMBITI	STANDARD/IMPEGNI
QUALITÀ DELLA CURA	Garanzia di impegno a curare ed assistere in modo continuativo tutti i pazienti con le più avanzate conoscenze mediche e tecnologiche a nostra disposizione.
UMANIZZAZIONE DEI RAPPORTI	Impegno del personale a rispettare la dignità e la privacy del paziente secondo procedure definite e ad interfacciarsi sempre cordialmente e rispettosamente con ospiti e familiari.
RISPETTO DELLA DIGNITÀ, DELLE CONVINZIONI PERSONALI E DEL CREDO RELIGIOSO	Assenza di qualsiasi forma di discriminazione per età, genere, razza, lingua, condizione sociale, credo religioso, opinione politica.
CHIAREZZA DELL'INFORMAZIONI SULLE CURE RICEVUTE	Impegno del personale medico a fornire sempre al paziente informazioni precise sul proprio stato di salute e sul piano di cura.
CHIARA IDENTIFICAZIONE DEL RUOLO DEL PERSONALE	Ogni operatore è identificato con cartellino di riconoscimento della struttura.
PERSONALIZZAZIONE DEL PERCORSO TERAPEUTICO	Definizione del progetto terapeutico e dei programmi riabilitativi, secondo linee guida scientificamente validate, condivisi con medici invianti, paziente e familiari.
INDICAZIONI SULLA VITA DI REPARTO	Consegna del regolamento interno al momento del ricovero e illustrazione della vita in reparto da parte di un operatore disponibile a fornire tutti i chiarimenti richiesti dal paziente e dai suoi familiari.
RAPPORTI CON I FAMILIARI	Sono garantite quotidianamente le visite ai degenti nelle fasce orarie indicate nella carta dei servizi ed esposte in struttura. Sono garantiti i colloqui con i sanitari: nel rispetto della normativa sulla privacy, ogni équipe medica garantisce la possibilità di essere informati sullo stato di salute del proprio caro.
CHIAREZZA DELLA LETTERA DI DIMISSIONE CONTENENTE TUTTE LE INFORMAZIONI UTILI AL MEDICO (UOSM E MMG) DI RIFERIMENTO PER LA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE	Consegna di una relazione di dimissione computerizzata con chiara indicazione di: diagnosi, terapie praticate, accertamenti diagnostici eseguiti, terapie da proseguire a domicilio, osservazioni su eventuali controlli e follow-up.



CARTA DEI SERVIZI SIR "TERZO UNIVERSO"

INFORMAZIONI E PRATICHE AMMINISTRATIVE

AMBITI	STANDARD/IMPEGNI
INFORMAZIONE PREVENTIVA SULLE MODALITÀ DI RICOVERO: GARANZIA DI SUPPORTO NEL DISBRIGO DELLE PRATICHE NECESSARIE AL RICOVERO	Disponibilità a fornire informazioni di persona o telefonicamente tutte le informazioni utili al ricovero da parte del personale (coordinatori, medici, operatori e personale amministrativo).
CHIAREZZA DELL'INFORMAZIONE SULLE PRESTAZIONI OFFERTE	Garanzia di fornire sempre informazioni chiare e precise a voce da parte del personale e per iscritto nella Carta dei Servizi stampata una volta all'anno e consegnata a tutti i pazienti, familiari e/o caregiver. La Carta dei Servizi stampata è sempre disponibile in reception o presso gli uffici amministrativi o scaricabile dal Sito Internet
SEMPLICITÀ DI OTTENIMENTO DI COPIA DI CARTELLA CLINICA	L'ufficio accettazione fornisce anche telefonicamente indicazioni su come ottenere copia della cartella clinica.
TEMPO DI RILASCIO DI COPIA DI CARTELLA CLINICA	Come da normativa (Decreto legge Gelli) è garantita la consegna della copia della cartella clinica entro 7 giorni lavorativi.

ASCOLTO, SUGGERIMENTI E RECLAMI

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ
POSSIBILITÀ DI ESPRIMERE IL PROPRIO PARERE SUI SERVIZI RICEVUTI	Consegna a tutti i pazienti e familiari dei questionari di soddisfazione per la valutazione dei servizi ricevuti, da restituire compilato al responsabile amministrativo oppure da deporre in forma anonima in apposita cassetta
ACCOGLIMENTO DEI RECLAMI	I pazienti ed i loro parenti/caregiver possono presentare quotidianamente reclami verbali e lamentele al responsabile del servizio amministrativo o al Medico Responsabile, tutte le mattine dei giorni feriali dal lunedì al venerdì. In alternativa, è possibile presentare reclamo informale scritto, su carta libera o attraverso il questionario di soddisfazione del cliente. È disponibile presso la reception apposita cassetta dove inoltrare i reclami anche in forma anonima.



SERVIZI

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ
PULIZIA DELLE AREE DI DEGENZA E SOCIALIZZAZIONE	Garanzia di massima cura delle aree riservate all'utenza in struttura.
CONFORT DELLE STANZE DI DEGENZA	Tutte le stanze garantiscono livelli di confort in linea con i livelli di sicurezza richiesti dalle condizioni cliniche dei pazienti, a tutela della salute di tutti gli ospiti.
ACCOGLIENZA	Il gruppo si impegna ad esporre una segnaletica interna chiara ed efficace per favorire l'orientamento di tutti gli utenti.
ASSENZA DI BARRIERE ARCHITETTONICHE	Tutte le strutture del nostro gruppo sono prive di barriere architettoniche per garantire uguale accessibilità a tutte le persone.
PASTI PERSONALIZZATI	È garantita a tutti gli utenti la possibilità di scegliere i pasti nell'ambito di un Menù che consenta il rispetto delle tradizioni, usi e costumi religiosi.
PRESENZA DI SPAZI COMUNI	La struttura è dotata di: <ul style="list-style-type: none">- aree di socializzazione TV, e arredamento sufficiente a garantire il comfort dei pazienti- locali predisposti per i fumatori- spazi verdi- palestra- distributori automatici di bevande