Carta dei Servizi

Presidio Ospedaliero Riabilitativo "Beata Vergine della Consolata"

FATEBENEFRATELLI

Aggiornata al 11 gennaio 2024
CS - SAN - 001 vers 01

Presidio Ospedaliero Riabilitativo "Beata Vergine della Consolata"

FATEBENEFRATELLI

Indice

L'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio	8
Le nostre strutture	10
Bioetica e Codice Etico	12
Presidio Ospedaliero Riabilitativo "Beata Vergine della Consolata"	15
La struttura	17
Sezione Ospedaliera	21
Servizi ambulatoriali SSN, libera professione e solvenza	28
Servizi in Presidio	32
Diritti e doveri degli Ospiti	34
Segnalazioni e reclami	37
Accreditamento e qualità	38
Formazione	40
Contatti	42

FATEBENEFRATELLI

Caro Ospite,
vorrei darle, a nome del sottoscritto, della Direzione di Struttura, di tutti i Religiosi e Collaboratori Fatebenefratelli il benvenuto a Casa.

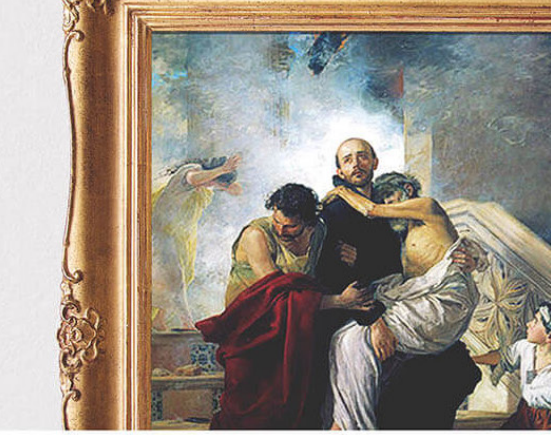
Le nostre strutture assistenziali le chiamiamo "Case" perché vogliamo assicurarci, seguendo l'esempio del nostro Fondatore San Giovanni di Dio, di farla sentire accolto, ascoltato e curato in ogni momento della sua permanenza nei nostri Centri.

Infatti, come membri dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio, per missione, ci impegniamo a mettere a disposizione di una società in continuo mutamento le competenze dei nostri Professionisti della Salute, mantenendo sempre un approccio integrale e olistico alla cura della Persona. Per noi parlare di assistenza integrale significa non dimenticare di dare risposta anche alle necessità spirituali e religiose dei nostri assistiti, assieme alle loro famiglie, in un dialogo sempre aperto e rispettoso di tutte le confessioni religiose o convinzioni ideologiche.

Come Fatebenefratelli siamo chiamati a proporre la Cultura dell'Ospitalità attraverso gesti concreti di cura verso le persone a noi affidate ed a testimoniare il Vangelo della Vita, rispettando e sostenendo il valore di essa, con azioni concrete.

Con questo impegno, auguro a lei buona permanenza.
Cordali saluti.

Il Superiore Provinciale
Fra Massimo Villa



L’Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio Fatebenefratelli

L’Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio Fatebenefratelli è stato fondato a Granada (Spagna) come continuazione dell’opera caritativa di San Giovanni di Dio nella seconda metà del XVI secolo. Da allora l’Ordine, riconosciuto come tale definitivamente nel 1617 da Papa Paolo V, si è espanso perpetuando l’opera apostolica di assistenza ai sofferenti avviata da San Giovanni di Dio ed i suoi discepoli.

L'Ordine realizza la propria vocazione religiosa dedicandosi al servizio della Chiesa, evangelizzando il mondo della salute, prestando senza scopo di lucro attività sanitarie ed assistenziali in particolare nei confronti di malati e bisognosi.

Il nostro fondatore

San Giovanni di Dio nasce nel 1495 in Portogallo a Montemor-o-Novo. Contadino, soldato, venditore ambulante e libraio.

Nel 1539 dopo aver ascoltato la predica di San Giovanni d’Avila, viene ricoverato nell’Ospedale Reale di Granada, per presunti disturbi mentali.

In questa occasione incontra la drammatica realtà dei malati, degli abbandonati, degli emarginati e decide di fondare un ospedale, la casa di Dio, dove tutti potevano trovare ospitalità. La vita di San Giovanni di Dio è un inno all’accoglienza universale. Da qui l’Ordine da lui creato, protagonista di cinque secoli di storia socio-sanitaria, prende per sempre il nome dalle parole che ripeté fino alla morte: “Facciamo bene il Bene che possiamo fare”.

In cosa crediamo

La nostra Missione

Evangelizzare il mondo del dolore e della sofferenza attraverso un'assistenza che consideri tutte le dimensioni della persona umana: fisica, psichica, sociale e spirituale.

La nostra Visione

Aprirsi al mondo in evoluzione per continuare ad essere testimoni dei valori cristiani nell'assistenza integrale alla persona.

I nostri Valori

che guidano e motivano lo sviluppo dell'Ordine di San Giovanni di Dio possono essere così sintetizzati:

QUALITÀ **:** Siamo sempre a disposizione dei più fragili per donare le nostre competenze di professionisti della salute con un approccio integrale e olistico alla cura della persona. Le nostre strutture sono ambienti accoglienti, dove lavoriamo in diverse équipe multidisciplinari con un'apertura all'innovazione e intercettando i mutevoli bisogni assistenziali.

OSPITALITÀ **:** L'ospitalità non è fatta solo di cose e ambienti, ma innanzitutto di atteggiamenti quotidiani che fanno sentire l'altro non un ospite sopportato, ma accolto e ascoltato: ospitalità significa accogliere con il cuore. Per noi è sinonimo di accoglienza misericordiosa senza limiti, centralità della persona umana, rispetto della vita umana e dovere all'educazione sanitaria.

RESPONSABILITÀ **:** Agire responsabilmente significa restare fedeli agli ideali di San Giovanni di Dio e dell'Ordine, unità di pensiero e di azione, sostenibilità ed equa distribuzione delle risorse e rispetto per l'ambiente. In due parole: agire etico. Rispondere ai bisogni di salute dei bambini, degli anziani, dei sofferenti e delle persone assistite nei centri Fatebenefratelli richiede l'attivazione di una profonda responsabilità soggettiva.

SPIRITUALITÀ **:** Assistenza integrale significa anche dare risposta alle necessità spirituali e religiose delle persone assistite nei nostri Centri, dei loro familiari e dei collaboratori del Centro stesso, seguendo e ricreando i gesti e gli atteggiamenti di Gesù. Spiritualità è anche evangelizzazione, collaborazione con parrocchie, diocesi e altre confessioni, ecumenismo e, più in generale, creazione di un'esperienza spirituale condivisa.

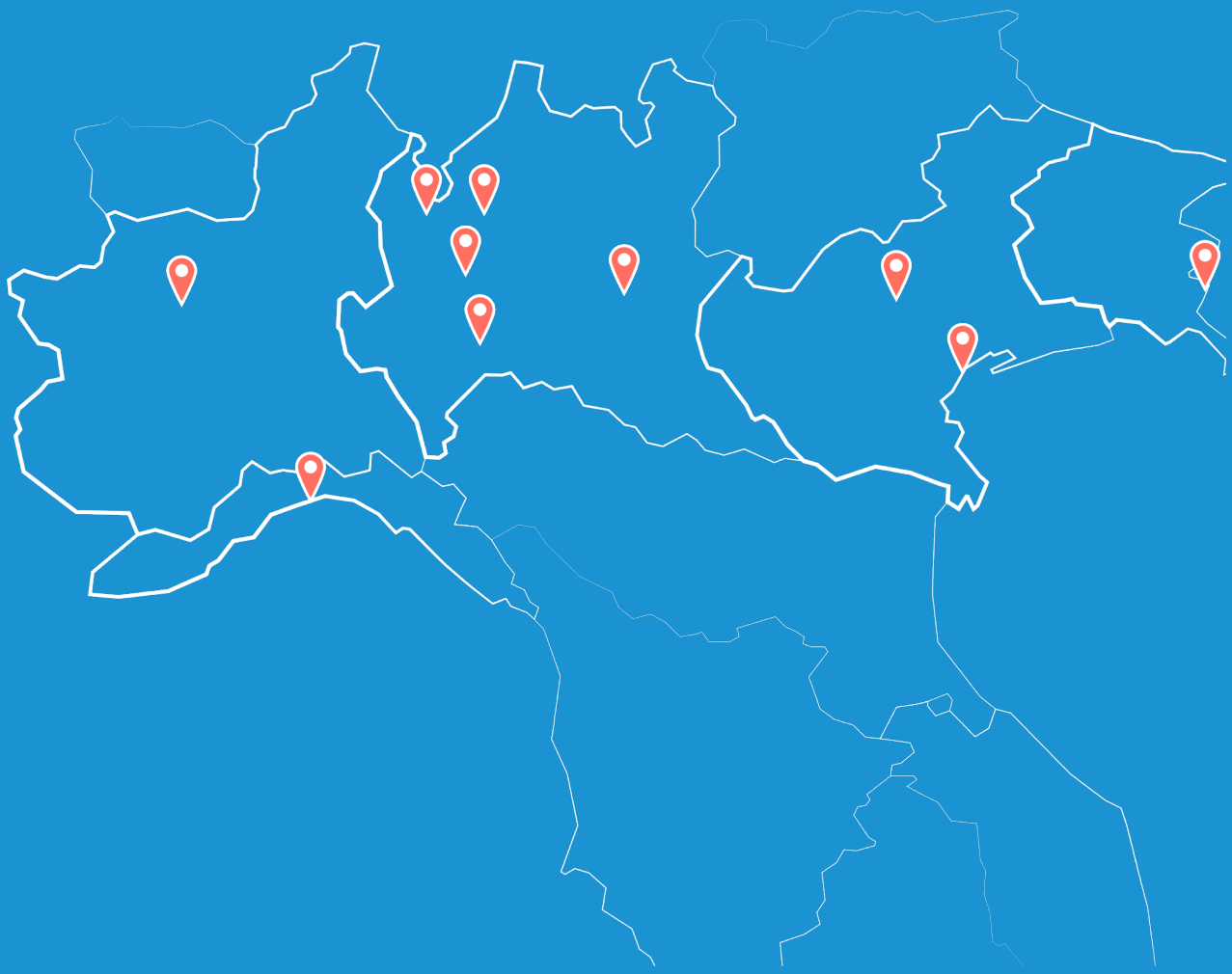
RISPETTO **:** Dalla dignità dell'essere umano dinanzi a Dio consegue sia il diritto e il dovere dell'autostima e dell'amore verso se stessi sia l'amare il prossimo come noi stessi. La vita dell'essere umano è sacra e inviolabile, per questo operiamo con onestà, trasparenza, promuovendo la giustizia sociale e coinvolgendo nei percorsi di cura i familiari o chi si prende cura dei più fragili.

Le nostre strutture

La Famiglia Ospedaliera Fatebenefratelli opera in 54 nazioni attraverso oltre 400 opere assistenziali. Accanto agli oltre 900 Religiosi, circa 50000 collaboratori compartecipano a vario titolo alla realizzazione della missione dell'Ordine.

La Provincia Lombardo Veneta – Fatebenefratelli è parte di questo grande Gruppo. Ad oggi è presente sul territorio, in 5 contesti regionali differenti (Piemonte, Liguria, Lombardia, Veneto e Friuli Venezia Giulia), con 11 strutture, che erogano servizi assistenziali in 5 aree così distinguibili: area psichiatrica, area riabilitazione, area ospedaliera, area residenziale e sociale.

In ogni struttura è attivo il Servizio di Attenzione Spirituale Religiosa. Il SASR offre un'assistenza integrale che risponde sia alle necessità spirituali che a quelle religiose in un dialogo aperto a tutte le confessioni religiose e alle convinzioni ideologiche. Il Servizio può contare pertanto su operatori adeguatamente formati per poter svolgere il loro lavoro in questo contesto di pluralità.



- RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE SAN CARLO BORROMEO
- CASA DI RIPOSO E DI ACCOGLIENZA SAN PIO X
- IRCCS CENTRO SAN GIOVANNI DI DIO FATEBENEFRATELLI
- OSPEDALE SACRA FAMIGLIA
- CENTRO SANT'AMBROGIO
- CENTRO SACRO CUORE DI GESÙ
- OSPEDALE SAN RAFFAELE ARCANGELO
- PRESIDIO OSPEDALIERO RIABILITATIVO BEATA VERGINE DELLA CONSOLATA
- CASA DI RIPOSO RESIDENZA PROTETTA VILLA SAN GIUSTO
- CASA DI OSPITALITÀ FATEBENEFRATELLI
- SANTA SOFIA FATEBENEFRATELLI

Bioetica e Codice Etico

Premessa

Al Codice Etico dell'Ordine, si affianca coerentemente il Codice Etico 231 quale parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato dalla Provincia. Pur convergendo su diversi principi, valori e prescrizioni nonché in reciproca coerenza e rispetto, i due Codici mantengono diversi ambiti di applicazione: quello morale per quanto attiene al Codice Etico dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio, quello professionale relativamente al Codice Etico 231.

La Bioetica nell'Ordine

Nel nostro tempo assume particolare importanza la Bioetica il cui compito è quello di studiare, con approccio interdisciplinare, l'etica della vita.
L'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio si sente particolarmente sensibilizzato e impegnato nel campo della Bioetica, per ponderare e affrontare adeguatamente i dilemmi etici che emergono nelle sue Opere apostoliche, sia nel campo dell'assistenza sociale e sanitaria, sia in quello della gestione e della ricerca sociale e biomedica ed etica ambientale. Nell'Ordine da diversi anni si stanno costituendo dei Comitati di Bioetica (assistenziali, sociale, ricerca), alcuni dei quali annoverano già una ragguardevole esperienza. Nell'anno 2020 la Curia Generalizia ha elaborato un codice etico per l'Ordine, basato sulla nostra missione di evangelizzare il mondo della povertà, della malattia e della sofferenza, che cositutisce una guida per le Province, che a loro volta lo adegueranno alla loro realtà locale. Il codice contiene in particolare alcune raccomandazioni sul rispetto della creazione.

Responsabilità Amministrativa d'Impresa (ex D.Lgs.231/01)

Le strutture della Provincia Lombardo Veneta, in recepimento al Decreto Legislativo 231/01, adottando il Modello di Oraganizzazione, Gestione e Controllo 231 ed il relativo Codice Etico. Entrambi i documenti sono resi noti a tutto il personale interessato (compresi Liberi Professionisti e Fornitori) e pubblicati in https://www.fatebenefratelli.it/amministrazione-trasparente.

Presidio Ospedaliero Riabilitativo "Beata Vergine della Consolata"

FATEBENEFRATELLI

PRESIDIO -
OSPEDALIERO
FATEBENEFRATELLI
70
VIETATO FUMARE
SAN GIOVANNI DI DIO

La struttura

Il Presidio "Beata Vergine della Consolata" Fatebenefratelli eroga le sue prestazioni riabilitative ed assistenziali rispettando i principi fondamentali del Sistema Sanitario Nazionale riconoscendosi centro confessionale cattolico.

Il Presidio dispone di 165 posti letto di Recupero e Rieducazione Funzionale di secondo livello accre-ditati e contrattualizzati di cui:

- 149 di ricovero ordinario
- 16 di Day Hospital

I posti letto sono suddivisi in Unità Operative caratterizzate dalle seguenti attività:

- Riabilitazione Alcoolfarmacodipendenze;
- Riabilitazione Neurologica e Patologia della comunicazione;
- Riabilitazione Alzheimer e altre demenze;
- Riabilitazione a ciclo diurno (Day Hospital) Alzheimer, Parkinson ed altre patologie neurologiche e della comunicazione;
- Medicina Fisica e Riabilitazione.

Il Presidio Ospedaliero Riabilitativo "Beata Vergine della Consolata" di San Maurizio Canavese appartiene dal 1940 alla Provincia Lombardo-Veneta dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio detto Fatebenefratelli, ente ecclesiastico avente personalità giuridica (R.D. n. 1850 del 15/11/1938) che da oltre 400 anni esercita in Italia la missione dell'assistenza agli infermi sull'esempio del Santo Fondatore San Giovanni di Dio (1495 – 1550).

E' stato costruito su una precedente struttura appartenuta ai Padri Cappuccini e Maristi.
Si è sempre occupato della cura di persone affette da disturbi psichici fino al 1999.
Dal 01/01/2000 il Presidio ha iniziato a svolgere at-tività riabilitativa pluri specialistica in accordo con i programmi stabiliti con l'Assessorato alla Sanità della Regione Piemonte.

Nel 1990 è stato riconosciuto dalla Regione Piemonte Presidio Sanitario ex art. 43 Legge 833/78.

Il Presidio opera in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Regionale dal 1991 nel rispetto delle leggi dello Stato, seguendo i principi della filosofia che animano tutte le attività dei Fatebenefratelli nel mondo, incentrati sul Carisma dell'Ospitalità.

I principi istituzionali del Presidio sono in primo luogo quelli previsti dalle Costituzioni e dagli Statuti Generali dell'Ordine dei Fatebenefratelli, mantenendo nel tempo inalterati i valori di ospitalità ed evangelizzazione e promuovendo percorsi di assistenza ai malati ed ai bisognosi secondo lo stile di San Giovanni di Dio.

L’Organizzazione

La gestione complessiva del Presidio è affidata al Direttore di Struttura che, in accordo con il Delegato del Padre Provinciale, è il traduttore degli elementi valoriali che caratterizzano il Carisma e la Missione dell’Ordine nelle decisioni di carattere organizzativo, tecnico ed economico.

Il Direttore di Struttura è coadiuvato dal Direttore Sanitario di Presidio che esercita le funzioni e le responsabilità igienico-sanitarie per il benessere e la sicurezza degli Ospiti. Assicura, inoltre, il coordinamento e il collegamento con l’Azienda sanitaria competente e con gli altri servizi sociali e locali del territorio per garantire la costante e reciproca comunicazione e favorire la continuità assistenziale degli Ospiti.

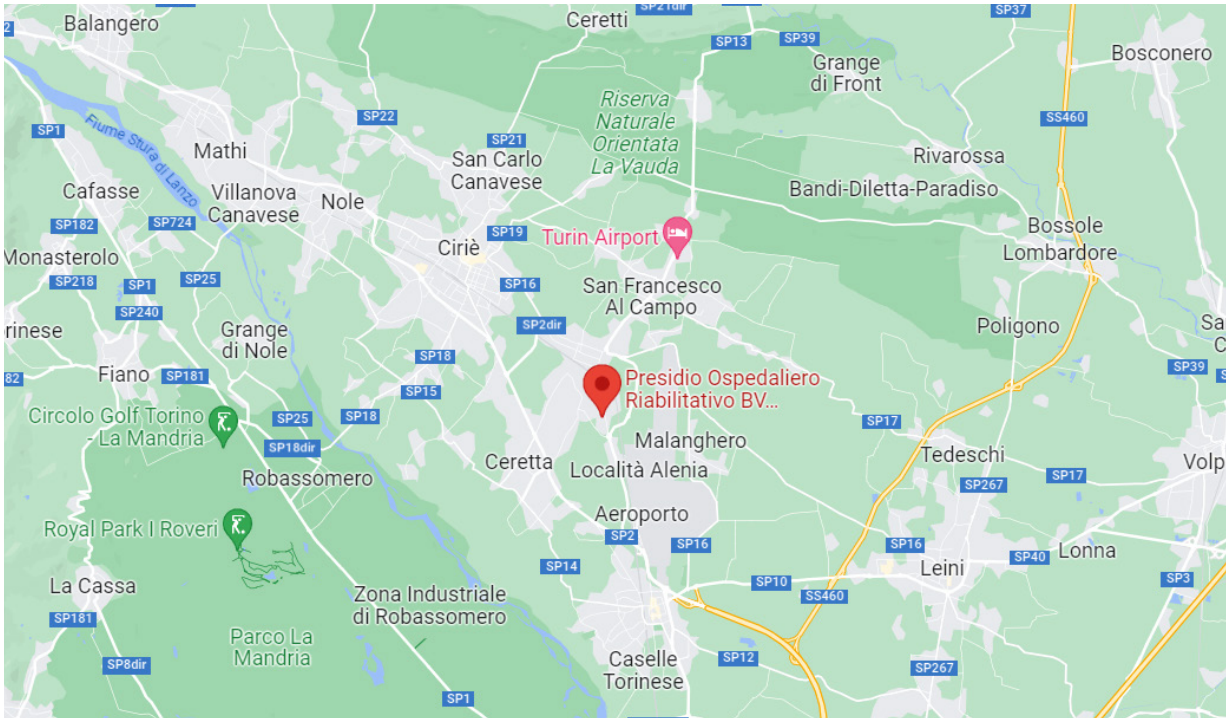
Al Responsabile del servizio Infermieristico, figura individuata nell’ambito della professione infermieristica è affidata la funzione di integrazione e verifica dei processi di cura, delle attività assistenziali e dei piani di lavoro previsti, in collaborazione con i Coordinatori dei Reparti e dei servizi della struttura.

La gestione delle attività sanitarie e socio sanitarie di ciascun Reparto è affidata al Dirigente Medico di Unità Operativa e ad un Coordinatore infermieristico cui è assegnato il personale e il coordinamento dei processi assistenziali infermieristici e di supporto, la definizione e l’aggiornamento periodico dei piani di assistenza individuale, oltre che la rivalutazione periodica in équipe dei bisogni degli utenti. Il Coordinatore, infine, è il primo riferimento per la rete familiare e sociale dell’Ospite per ogni comunicazione, segnalazione e necessità assistenziale.

Come raggiungere la struttura

Il Presidio è ubicato in via Fatebenefratelli 70 nel comune di San Maurizio Canavese, in provincia di Torino ed è facilmente raggiungibile con l'auto in quanto si trova vicino all'Aeroporto di Caselle. Di fronte alla struttura vi è la possibilità di disporre gratuitamente di ampi spazi per il parcheggio.

Si può altresì utilizzare il treno Servizio Ferroviario Metropolitano linea A che parte dalla stazione Dora con fermata nella stazione di San Maurizio e dista circa 10 minuti a piedi dal Presidio, oppure prenotando il PROVIBUS chiamando il numero verde gratuito 800-049629.



Sezione Ospedaliera

Accesso e accoglienza

Ufficio accettazione

Sede: Piano terra
Orari: dal lunedì al venerdì dalle 8.45 alle 16.00
Telefono: 011/9263614
Fax: 011/9263722
Email: accettazione.sm@fatebenefratelli.eu

Ricovero ordinario

Le prenotazioni per il ricovero possono essere attivate:

- Telefonicamente e gestite direttamente dai Direttori di Struttura Complessa.
- Via fax - La richiesta giunge in ufficio accettazione che inserisce i dati del paziente sul registro di prenotazione e passa la richiesta all'U.O. di competenza. Nei giorni successivi l'U.O. comunicherà all'ufficio accettazione se è in grado di soddisfare la richiesta pervenuta.
- Dal domicilio - La richiesta di ricovero viene redatta dal Medico di Medicina Generale, solitamente a seguito di una Visita Specialistica Ambulatoriale.

La gestione delle liste di attesa per il ricovero compete all'equipe medica; le stesse sono stilate in base alla patologia da trattare, tenendo conto della data di ricezione della proposta e delle esigenze cliniche dei pazienti. Il paziente o l'ospedale (in caso di trasferimento) viene contattato telefonicamente dal coordinatore infermieristico per le informazioni e gli accordi.

Ricovero diurno – Day Hospital

Le prenotazioni per il ricovero in Day Hospital possono essere attivate:

- Attraverso visita specialistica ambulatoriale - Per inserire i pazienti in regime di ricovero diurno è necessaria una valutazione preventiva da parte dei nostri medici specialisti. Al termine della valutazione il paziente viene inserito in lista di attesa.
- Dopo dimissione di paziente interno - È possibile che i pazienti degenti anche in seguito alla dimissione dal ricovero ordinario, necessitino di proseguire la riabilitazione con prestazioni in regime di DH.

La gestione delle liste di attesa per il ricovero compete all'equipe medica; le stesse sono stilate in base alla patologia da trattare, tenendo conto della data di ricezione della proposta e delle esigenze cliniche dei pazienti. Il paziente viene informato sulle modalità di ricovero in DH:

- dal coordinatore fisioterapista per l'area di recupero e rieducazione funzionale;
- dall'operatore sanitario operante presso l'area Alzheimer e altre demenze.

Soggiorno nella Struttura

Ingresso

I ricoveri nel Presidio avvengono sia per trasferimento se provenienti da altra struttura ospedaliera, sia in forma programmata se provenienti dal domicilio.

Il giorno fissato per il ricovero il paziente/parente deve presentarsi presso l'ufficio accettazione, per adempiere alle pratiche burocratiche, munito di:

- Carta di identità
- Tessera Sanitaria
- Richiesta di ricovero e/o lettera di trasferimento
- Eventuale documentazione sanitaria precedente

Agli utenti (pazienti e/o familiari) viene consegnato alla dimissione, dal personale preposto, un questionario di gradimento; tale questionario lo si potrà compilare, in forma anonima, per esprimere un giudizio sul soggiorno presso la nostra struttura riabilitativa. Dovranno poi essere imbucati nelle apposite cassette poste in portineria e al piano terra lato edicola.

Abbigliamento consigliato

Durante il ricovero sono da preferire abiti comodi (es. tute) per i pazienti autosufficienti o che devono frequentare la palestra per programmi di riabilitazione; è pertanto consigliabile avere un guardaroba adeguato alla stagione e alle proprie particolari esigenze.

Si ricorda che sono inoltre indispensabili gli asciugamani ed i prodotti per l'igiene personale. Le camere di degenza sono dotate di armadio individuale per la conservazione degli abiti ed accessori.

Sicurezza valori

Il Presidio non si assume alcuna responsabilità circa furti o smarrimenti di valuta o di oggetti più o meno preziosi.

All'atto dell'ingresso nelle Unità Operative l'ospite ed i familiari vengono informati dal personale sulle modalità di conservazione dei valori.

Accoglienza

L'Ordine Ospedaliero Fatebenefratelli, ispirandosi al carisma del suo Fondatore San Giovanni di Dio, si è tradizionalmente distinto nel campo della sanità per aver cercato di armonizzare gli aspetti scientifici con quelli umani nella cura dei malati.

Ciò si è tradotto nella realizzazione all'interno dei suoi ospedali di una qualità della vita che anticipa le richieste di qualità totale. Nello spirito dell'Ospitalità che ispira i Fatebenefratelli, gli operatori saranno pronti a recepire i bisogni del singolo ed a cercare, nei limiti della umana possibilità, di aiutarlo a soddisfarli, sia nell'ambito strettamente sanitario che in quello spirituale.

A seconda delle specifiche organizzazioni l'accoglienza del paziente sarà diversificata per ogni singola Unità Operativa, nel rispetto dei valori generali che caratterizzano tutte le strutture Fatebenefratelli nel mondo, assicurando adeguata attenzione ai problemi di salute ed il dovuto rispetto di ciascuna persona.

Visite parenti

Le visite sono possibili nelle UU.OO. nei seguenti orari, fatta eccezione nel caso di restrizioni legate alla tipologia del paziente ricoverato:

Giorni Feriali	dalle 15.30	alle 18.00			
Giorni Festivi	dalle 10.00	alle 11.30	-	dalle 15.30	alle 18.00

.

Pasti

I pasti sono preparati all'interno del Presidio con prodotti freschi e sono serviti dal personale dell'Unità Operativa. Il menù ha una cadenza settimanale e varia stagionalmente, il paziente può scegliere tra diverse opzioni, compatibilmente alla dieta prescritta. È consigliato non integrare l'alimentazione giornaliera con cibi e bevande provenienti dall'esterno in quanto non sempre adatti alle terapie in corso o al decorso della malattia. È presente una Dietista che si occupa delle diete "speciali".

I pasti sono serviti nei seguenti orari:	Colazione	ore	8.00
	Pranzo	ore	12.00
	Cena	ore	19.00

Divieti

È vietato al paziente:

- Allontanarsi dalla U.O. senza autorizzazione e senza averne dato comunicazione al personale
- Fumare Il fumo è tollerato solo negli spazi aperti in rispetto delle disposizioni antifumo previste dalle Normative vigenti in corso
- Fare uso di bevande alcoliche
- Introdurre alimenti non confezionati senza il preventivo consenso del medico.
- Introdurre farmaci senza il consenso del medico curante

Si ricorda che questo insieme di norme è parte integrante dell'organizzazione del Presidio, a tutela della salute dei degenti e nel rispetto delle vigenti norme igieniche e di sicurezza.

In casi particolari è possibile ottenere dal Dirigente Medico dell'U.O. di ricovero del paziente l'autorizzazione alla permanenza oltre l'orario previsto.

Si ricorda che i minori di età inferiore ai 12 anni non possono entrare nelle UU.OO. Vale comunque la regola sottintesa di regolamentare il numero dei visitatori, per ottemperare alle normali regole del rispetto reciproco.

Permessi di uscita

Il paziente, in accordo con il proprio medico curante, può ottenere permessi di uscita durante la sua degenza.

Trasferimenti e dimissioni

La dimissione viene concordata dal Medico Curante dell'U.O. con il paziente, i familiari e il Medico di Medicina Generale; all'uscita è rilasciata una lettera di dimissione da consegnare al Medico di Medicina Generale.

Se il Medico Curante reputa necessario trasferire il paziente presso un'altra struttura, il Presidio stesso provvederà all'organizzazione e al pagamento del trasporto in ambulanza.

Se il paziente deve essere trasferito in urgenza il Presidio si avvale del servizio 118.

Certificati

Su richiesta del paziente l'ufficio accettazione rilascia un certificato di degenza e di dimissione. La copia della cartella clinica può essere richiesta all'atto della dimissione, alla Direzione Sanitaria attraverso un modulo fornito dal Presidio.

La consegna è garantita, previo ricevimento esiti esami, entro 7 giorni dalla chiusura amministrativa della cartella clinica.

Accesso ambulatoriale

Ufficio prenotazioni

Sede: piano primo
Orari: dal lunedì al venerdì dalle 13.30 alle 15.30
Telefono: 011/9263697
Email: lcorgiat@fatebenefratelli.eu

Il paziente può accedere alle prestazioni ambulatoriali attraverso prenotazione telefonica o prenotandosi personalmente.

La lista di attesa viene gestita dall'infermiere professionale incaricato, secondo le indicazioni regionali.

Ufficio ticket

Sede: piano primo
Orari: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00
Telefono: 011/9263644
Email: lcorgiat@fatebenefratelli.eu

Il giorno fissato per la visita il paziente deve presentarsi presso l'ufficio ticket per adempiere alle pratiche burocratiche e regolare, qualora dovuto, il pagamento del ticket, munito di:

- Carta di Identità
- Tessera Sanitaria
- Impegnativa del Medico di Medicina Generale
- Eventuale documentazione sanitaria precedente

Servizi ambulatoriali SSN

Centro per i Disturbi cognitivi e demenze e Day Hospital Alzheimer

Sede: primo piano ala nord

Orari CDCD: dal lunedì al venerdì dalle 8.40 alle 13:00 e dalle 14.00 alle 15.30

Orari DH Alzheimer: dal lunedì dalle ore 9:00 alle ore 12:30

Le visite vengono effettuate dai Dirigenti Medici in servizio c/o l'U.O. Alzheimer.

Ambulatorio fisiatria

Sede: primo piano
Orari: martedì, mercoledì, giovedì
dalle 8:45 alle 11.40

Le visite vengono effettuate dai Dirigenti Medici in servizio c/o l'U.O. Medicina Fisica e Riabilitazione.

Ambulatorio osteoporosi

Sede: primo piano
Orari: venerdì dalle 8.45 alle 11.45

Le visite vengono effettuate dai Dirigenti Medici in servizio c/o l'U.O. Medicina Fisica e Riabilitazione

Ambulatorio neurologia

Sede: primo piano ala nord

Orari CDCD: lunedì e mercoledì dalle 9.00 alle 11.40

Le visite vengono effettuate dai Dirigenti Medici in servizio c/o l'U.O. Neurologia e U.O. Medicina Fisica e Riabilitazione

Agli utenti viene consegnato un questionario per la valutazione del servizio offerto che si chiede di compilare in forma anonima e di riporre nell'apposita cassetta situata all'ingresso degli ambulatori.

Serivizi ambulatoriali in libera professione

Fisiatria

Dr. Mattioda	Martedì, mercoledì e venerdì	dalle 15.30 alle 18.30
Dr. Gramaglia	Lunedì e giovedì	dalle 15.00 alle 18.00
Dr. Nebbia	Lunedì e martedì	dalle 15.00 alle 16.00
Dr.ssa Cosentino	Lunedì, martedì e giovedì	dalle 14.00 alle 16.00

Neurologia

Dr.ssa Cosentino	Lunedì, martedì e giovedì	dalle 14.00 alle 16.00

Reumatologia

Dr.ssa Cavallaro	Lunedì e giovedì	dalle 15.00 alle 16.00

Pneumologia e malattie apparato respiratorio

Dr. Roagna	Mercoledì	dalle 15.30 alle 17.30

Psichiatria

Dr.Carbonero	Dal lunedì al venerdì	dalle 15.30 alle 18.30
Dr.ssa Falakfarsa	Lunedì	dalle 16.30 alle 19.30

Geriatria

Dr. Secreto	dal lunedì al venerdì e sabato	lun-ven dalle 16.30 alle 18.00 sabato dalle 09.00 alle 13.00
Dr.ssa Bisio	Dal lunedì al venerdì	dalle 15.30 in poi
Dr.Cecchettani	Dal lunedì al venerdì	dalle 16.00 alle 17.30
Dr.ssa Dessì	Dal martedì al venerdì	dalle 16.00 alle 19.00
Dr.ssa Ponzetto	Dal lunedì alla domenica	dalle 08.00 alle 21.00
Dr.ssa Balcet	Dal lunedì al venerdì	dalle 16.30 alle 19.30

Agopuntura (Disturbi del sonno e sfera psico cognitiva)

Dr. Cecchettani	Mercoledì	dalle 16.00 alle 18.00

Servizi ambulatoriali in solvenza

Con autorizzazione n. 16917/14 del 14-10-2014 e successiva autorizzazione n. 4282 del 09-04-2018, rilasciata dal SUAP, viene concesso l'esercizio delle attività di Ambulatorio medico polispecialistico nelle attività mediche afferenti alle specialità di:

- Riabilitazione postchirurgica mano
- Cardiologia
- Dietistica
- Malattie apparato gastroenterico e colonproctologico
- Oculistica
- ORL e Foniatria
- Anestesiologia e terapia del dolore
- Urologia
- Psichiatria
- Dermatologia
- Attività Fisioterapica + Logopedia

Gli obiettivi prioritari sono quelli di offrire un servizio socialmente utile in campo sanitario, perseguendo una politica di miglioramento costante nella qualità dei servizi erogati. Per farlo ci avvaliamo di medici professionisti, qualificati ed abilitati allo svolgimento dell'attività.

Prenotazioni

L'accesso agli ambulatori polispecialistici in solvenza è possibile previa prenotazione telefonica ai n. 0119263766, dal lunedì al venerdì dalle ore 9:30 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 15:30.

Servizi in Presidio

Parrucchiere

Sede: piano terra adiacente all'auditorium
Disponibile su richiesta dal martedì al sabato dalle 9.00 alle 17.00

Edicola

Sede: piano terra ala sud
È possibile acquistare riviste e giornali dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 16.00. Sabato, domenica e festivi dalle ore 9.00 alle ore 12.30.

Bar

Sede: piano terra ala sud
Orari apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 18.00, sabato dalle ore 14.30 alle ore 18.00 e la domenica dalle ore 10.00 alle ore 18.00

Distributori automatici

Ogni unità operativa dispone di distributori automatici di bevande a disposizione dei degenti.

Servizio mensa

Sede: piano terra ala nord
Orari: pranzo dalle ore 12.30 alle ore 13.30

Possono usufruire del servizio mensa, previo acquisto di buono pasto presso il servizio centralino, solo ed esclusi-vamente i dipendenti, collaboratori del presidio e i familiari dei degenti muniti di apposito permesso.

Diritti e doveri degli ospiti

Per un ambiento sereno e collaborativo

Diritti

Al malato che si rivolge al Presidio sono riconosciuti i seguenti diritti:

1. essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana, senza distinzioni di razza, di sesso, di censo, di convinzioni religiose, filosofiche e politiche professate. Il malato ha anche il diritto di ricevere un servizio offerto con la dovuta continuità senza indebite o repentine interruzioni;

2. ogni persona ha il diritto di esercitare la propria fede religiosa ed il Presidio si rende disponibile a soddisfare le esigenze dei propri assistiti;

3. ottenere informazioni accurate e comprensibili sul proprio stato di salute, sull'esito degli accertamenti diagnostici effettuati, sulla terapia da praticarsi e sulla prognosi del caso;

4. ricevere tutte le notizie che gli permettano di formulare il proprio consenso o dissenso sul programma diagnostico terapeutico prospettato dai medici curanti. Dette informazioni devono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Qualora il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di un'informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari od a coloro che esercitano potestà tutoria;

5. godere di un'assistenza che unisca le esigenze dell'efficacia con quelle dell'efficienza;

6. ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano protetti in ottemperanza della legge sulla privacy (Reg.Europeo 679/2016);

7. poter identificare l'operatore con cui entra in relazione a mezzo dell'apposito cartellino di riconoscimento;

8. ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed ogni altra informazione atta a facilitare il percorso del paziente all'interno della struttura;

9. ricevere una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria; in tal senso viene predisposto apposito materiale informativo;

10. ricevere informazioni riguardo alle attività di ricerca del Presidio in modo chiaro e comprensibile;

11. essere tutelato da furti, da aggressioni fisiche e da eventi di calamità naturale con una corretta applicazione della lg. 81/2008;

12. poter sempre identificare il medico curante o chi lo sostituisce;

13. poter usufruire del diritto di compagnia durante la degenza.

Doveri

La base per usufruire pienamente dei diritti è la diretta partecipazione all'adempienza di alcuni doveri. Ottemperare ad un dovere vuol dire migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari. A questo proposito si ricorda che:

1. il cittadino malato quando accede ad una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti delle altre persone malate, 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 presso la struttura sanitaria esprime, da parte del cittadino-malato, un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale;

3. è un dovere di ogni malato 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 tempo e risorse;

4. il malato è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri;

5. chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto delle norme definite dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire i programmi terapeutico - riabilitativi propri e degli altri malati;

6. le visite possono essere effettuate negli orari esposti nelle varie unità operative. Tali limitazioni sono state pensate nel rispetto dei programmi terapeutici e riabilitativi e per permettere il corretto svolgimento delle pulizie ambientali da parte del personale addetto;

7. in circostanze che possono avere particolare rilevanza emotiva, è possibile, previa consultazione con il medico programmare visite presso la struttura sanitaria da parte di minori negli spazi adibiti a parco;

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 durante la notte, radioline con volume alto, uso eccessivo del telefono cellulare, ecc.);

9. è doveroso rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti; per coloro che desiderano svolgere eventuali attività ricreative sono previsti spazi appositi;

10. il fumo all'interno della struttura è vietato: restano accessibili ai fumatori gli spazi esterni, il parco e, dove previsti, appositi spazi dedicati ai fumatori, correttamente identificati e dotati di tutti gli strumenti richiesti dalla legge;

11. i malati sono tenuti a rispettare i tempi ed i modi previsti dall'organizzazione sanitaria;

12. durante la degenza il malato deve assumere solo ed esclusivamente la terapia fornita dal Presidio; dove si ravvisa la necessità di altri farmaci è necessario discutere col medico curante ed ottenere il suo consenso, al fine di evitare eventi spiacevoli.

Segnalazioni e reclami

È sempre possibile per Ospiti e famigliari presentare segnalazioni, reclami ed eventuali suggerimenti in considerazione del rispetto di quanto proposto nel servizio e presentato nel dettaglio nella presente Carta dei Servizi. Le situazioni che si ritengono non essere coerenti anche nella qualità offerta con quanto dichiarato possono essere segnalate all'Ufficio URP.

Valutazione della soddisfazione dell'ospite

Cosi come previsto dalla normativa vigente, vengono predisposti periodicamente, ed almeno una volta l'anno, degli strumenti di valutazione della soddisfazione dei servizi offerti agli Ospiti e la loro qualità percepita generale.
I risultati e le azioni correttive vengono poi condivise formalmente con i famigliari anche attraverso incontri di confronto. Nello stesso modo sono predisposti periodicamente dei questionari di soddisfazione degli operatori della struttura.

Ufficio URP

Sede: Piano terra
Orari: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.30
Telefono: 011/9263618
Fax: 011/9278175
E-mail: ibertone@fatebenefratelli.eu

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione di tutti coloro che hanno contatti con il Presidio (pazienti, parenti, volontari, operatori, visitatori) e ha lo scopo di:

- offrire informazioni e raccogliere nuove proposte, disagi, reclami;
- chiarire i servizi che vengono erogati;
- facilitare gli utenti ad esercitare i propri diritti;
- analizzare e valutare il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi erogati.

L'attività è così articolata:

- accoglienza e ascolto della persona che si presenta;
- presa in carico del problema e possibile soluzione;
- trasferimento dei dati raccolti alla Direzione Sanitaria e/o Amministrativa secondo la natura del problema.

Accreditamento e qualità

L'umanizzazione dell'assistenza al malato, caratterizza da sempre le attività dell'Ordine Ospedaliero Fatebenefratelli. Perseguire l'obiettivo della qualità totale rappresenta un'irrinunciabile tappa lungo il percorso di cura e riabilitazione del paziente sofferente così come intento del Santo Fondatore.

Questo percorso sarà di successo solo con l'aiuto di tutto il personale che deve collaborare nell'ottica della sensibilizzazione, responsabilizzazione, motivazione, valorizzazione e formazione; questi sono i principi dell'ambizioso progetto di miglioramento continuo della qualità del servizio erogato ai propri degenti.

Il Presidio, per garantire gli standard di qualità dei servizi erogati, si è adeguato ai requisiti di Accreditamento Regionale. Pertanto per garantire il mantenimento degli standard di qualità l'Organizzazione ha adottato la Certificazione di Qualità UNI EN ISO9001:2015. Un' Ente Terzo, annualmente, effettua verifiche sulla conformità del servizio erogato, esaminando i prin-cipali processi che caratterizzano le attività del Presidio Ospedaliero.

Standard di qualità

La Qualità è uno dei valori dell'Ordine di San Giovanni di Dio che si concretizza nell'adozione, da parte della struttura, di un sistema di gestione volto al miglioramento continuo. L'obiettivo è incrementare il livello di assistenza offerta e la soddisfazione dell'Ospite, mediante la partecipazione consapevole e responsabile di tutti gli operatori.

E' stata inoltre avviata un'attività interna di valutazione periodica dei processi, attraverso la raccolta dati con la rilevazione costante dei seguenti parametri:

- **Elementi oggettivi**: ricavati dai tempi medi di attesa dei ricoveri e delle prestazioni ambulatoriali, dall'insieme dei parametri "burocratici" che rispecchiano l'efficienza e l'efficacia delle disposizioni interne al Presidio.
- **Elementi ricavati dalla percezione dell'utente**: agli utenti viene consegnato un questionario per la valutazione del servizio offerto che si chiede di compilare in forma anonima e di riporre nelle apposite cassette.
- **Elementi relativi al "clima interno" di lavoro**: si intende incoraggiare la funzione di osservazione e suggerimento di singoli collaboratori o gruppi di collaboratori circa l'organizzazione del proprio lavoro e le interconnessioni organizzative, con l'obiettivo di una crescita culturale e di una continua sensibilizzazione nei confronti dell'operato.
- **Elementi a supporto del "Governo Clinico"**: si raccolgono e si analizzano con continuità tutti gli eventi negativi occorsi nell'erogazione delle attività assistenziali, al fine di migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie e garantire la sicurezza dei pazienti e degli operatori, sicurezza basata sull' apprendere errore.

Privacy

La PLV si impegna giornalmente alla tutela della riservatezza dei suoi pazienti e alla protezione dei loro dati personali. La tutela della persona, come previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, passa anche dal riconoscimento dei diritti degli interessati e dall'adozione di misure idonee a prevenire al perdita di disponibilità, integrità e riservatezza dei dati personali

Sicurezza delle cure

La sicurezza è una componente fondamentale dell'assistenza sanitaria e rappresenta un elemento imprescindibile per l'erogazione di prestazioni di qualità. Il Presidio Ospedaliero Riabilitativo "Beata Vergine della Consolata" è da anni impegnato a garantire cure sicure ed a prevenire, gestire e contenere i possibili effetti indesiderati per i pazienti attraverso un sistema di gestione del rischio clinico che prevede:

- la definizione di un programma organizzato di azioni e interventi e la strutturazione di un sistema di raccolta delle segnalazioni di errore ed evento avverso;
- l'identificazione di una funzione organizzativa dedicata al rischio clinico;
- il recepimento di buone pratiche, di linee guida e di protocolli clinici basati sulle evidenze, funzionali alla prevenzione e controllo delle infezioni; alla prevenzione e gestione delle cadute dei pazienti; alla sicurezza del percorso farmacologico ed alla gestione degli eventi sentinella ed eventi avversi;
- la sensibilizzazione e la formazione dei professionisti sanitari.

Formazione

Le proposte formative del Presidio nascono dalla consapevolezza che la formazione è parte integrante dell'attività istituzionale e che costituisce il mezzo più efficace per la diffusione del sistema di valori ai quali la struttura si ispira. In quest'ottica temi quali: la qualità, la comunicazione e la relazione d'aiuto vengono ritenuti supporti fondamentali di tutti quei valori che pongono al centro l'uomo, in quanto facilitano i percorsi di miglioramento nei servizi sanitari e socio - assistenziali.

Gli eventi formativi a contenuto tecnico-professionale vengono proposti, invece, per dotare gli operatori di strumenti idonei ad arricchire la competenza, ma sempre collegati alla dimensione etica e di umanizzazione, in quanto al centro dell'attività formativa e lavorativa deve sempre essere posto il rispetto per la dignità della persona malata, considerata nel più ampio contesto della solidarietà.

Associazioni di volontariato

Nel nostro Presidio, operano Associazioni di Volontariato e Associazioni di Promozione Sociale:

ACAT Basso Canavese

Associazione Parkinsoniani del Canavese A.P.C. Castellamonte onlus

Gruppi Familiari Al-Anon
Forza e speranza per familiari e amici di bevitori problematici

Unità Servizio Recupero
Alcolisti Anonimi
Area Piemonte

Le attività delle Associazioni sono svolte prevalentemente in favore di persone svantaggiate in ragione di condizioni fisiche, economiche, sociali e familiari.

Riferimenti della Struttura

Superiore Locale

Fra Guido Zorzi

Direttore di Struttura

Dr. Dante Viotti

Direttore Sanitario ad interim

Dr. Alessandro Jaretti Sodano

Contatti centralino e segreterie

Centralino

011-9263811

Segreteria Direzione Generale

011-9263708 sanmaurizio@fatebenefratelli.eu smaurizio.plv@pec.fatebenefratelli.eu

---

Segreteria Direzione Sanitaria

011-9263618/619 mpicatre@fatebenefratelli.eu ibertone@fatebenefratelli.eu

Contatti Unità Operative

U.O. Alzheimer e altre demenze: 011 9263828

U.O. Neurologia e patologia della comunicazione: 011 9263827

U.O. Medicina Fisica e Riabilitazione: 011 9263653

U.O. Alcoolfarmacodipendenze: 011 9263829

Day Hospital Alzheimer: 011 9263766

Day Hospital Recupero e Riabilitazione Funzionale: 011 9263766

Palestra: 011 9263685

FATEBENEFRATELLI