

**OSPEDALE SAN RAFFAELE ARCANGELO**

---

**CENTRO SERVIZI FATEBENEFRAPELLI**

# **CARTA DEI SERVIZI**

Giugno 2023

## **PARTE GENERALE**

---

**PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA (2) – MISSION, VALORI E PRINCIPI (3)  
L'ORGANIZZAZIONE (5) – SERVIZI ALLA PERSONA (6) – PROGETTI OBIETTIVO (8)**

Cannaregio, Fond.ta Madonna dell'Orto 3458 - Venezia  
Tel. 041 783.111 • Fax 041 718.063 – Sito Internet: [www.fatebenefratellivenezia.eu](http://www.fatebenefratellivenezia.eu)  
e-mail: [s.raffaele@fatebenefratelli.eu](mailto:s.raffaele@fatebenefratelli.eu) – pec: [sraffaele.plv@pec.fatebenefratelli.eu](mailto:sraffaele.plv@pec.fatebenefratelli.eu)

*Gentile Lettore,*

*desidero porgerLe il mio personale saluto da questa struttura dedicata a "San Raffaele Arcangelo" e amministrata dai Religiosi e dai Collaboratori dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio. Questo Santo ispira e guida il nostro comune impegno affinché il Centro Assistenziale possa offrire una cura integrale della persona, una cura che, oltre alla salute del corpo, possa considerare e soddisfare anche i bisogni umani e spirituali.*

*Nella "Carta dei Servizi" troverà adeguate e dettagliate informazioni e indicazioni sul Fatebenefratelli. Questo sussidio diventa, così, espressione di una particolare premura e attenzione verso la persona, e strumento per poter meglio conoscere la nostra offerta e la composizione delle equipe degli Operatori medici, infermieri, fisioterapisti, tecnici e personale assistenziale e amministrativo di riferimento che vi opera.*

*L'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio – Fatebenefratelli è da secoli impegnato a realizzare l'ideale di assistenza voluto dal suo Fondatore, ispirandosi costantemente al carisma dell'Ospitalità, che invita a vivere atteggiamenti e gesti particolari: servizio umile, paziente e responsabile; rispetto e fedeltà alla persona, comprensione, benevolenza e abnegazione; partecipazione alle angosce e alle speranze della persona ammalata (\*).*

*Mi auguro che anche Lei, utente della struttura, professionista della salute o del sociale, qualora dovesse sperimentare i servizi offerti dal Fatebenefratelli oltre a trovare un beneficio per la salute e adeguate risposte cliniche e sociali, possa sperimentare queste caratteristiche assistenziali; qualora ciò non accadesse, La invito a segnalare i disservizi e a proporre consigli e suggerimenti, affinché i servizi e la nostra opera possano sempre migliorare.*

*Rinnovo il mio cordiale saluto e l'augurio che Lei possa trovare nel Fatebenefratelli l'Ospitalità che caratterizza il nostro operare.*

**Il Padre Priore**

---

\* Costituzione dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio – Fatebenefratelli art. n° 3

## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

---

### Chi siamo

L'Ospedale San Raffaele Arcangelo è un ospedale classificato, riconosciuto nel 1985 come Ospedale Provinciale Specializzato ad indirizzo medico riabilitativo con delibera della Regione Veneta. Gestito dall'Ordine Religioso di San Giovanni di Dio Fatebenefratelli della Provincia Lombardo Veneta, la struttura è accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale.

Il San Raffaele Arcangelo è uno dei primi centri dell'Italia del Nord in cui sono venuti ad operare i Fatebenefratelli. L'ospitalità trova sempre un suo spazio per esprimersi secondo l'orientamento e la lettura evangelica che ne ha fatto il fondatore dell'Ordine, San Giovanni di Dio, sul monito antico del Papa Pio XI "carità antica, mezzi modernissimi". L'Ospedale è situato nel sestiere di Cannaregio al civico 3458 con accesso dalla Fondamenta della Madonna dell'Orto.

### Dove siamo

L'Ospedale è situato nel sestiere di Cannaregio al civico 3458 con accesso dalla Fondamenta della Madonna dell'Orto. È dotato di idonei pontili per l'attracco di idroambulanze, motoscafi pubblici e/o privati ed è raggiungibile con i mezzi pubblici da Piazzale Roma e Ferrovia:

- motoscafo linea 4.2, 5.2 fermata "Madonna dell'Orto" (il percorso da tale pontile fino all'Ospedale non prevede barriere architettoniche)
- vaporetto linea "1" fermata "San Marcuola"



## Il Fondatore, San Giovanni di Dio

...“perché un’anima vale più di tutti i tesori del mondo”<sup>†</sup>...

Juan Ciudad (è il vero nome di San Giovanni di Dio) nacque a Montemor-o-Novo (Portogallo), nel 1495. A 8 anni, assieme a un chierico si allontanò dalla casa paterna e giunse in Spagna, dove a Oropesa (Toledo) fu accolto dalla famiglia di Francisco Cid presso la quale trascorse gran parte della sua vita dedicandosi alla pastorizia. Era apprezzato da tutti.

Dopo due brevi esperienze da soldato (a Fuenterrabía - nei Pirenei - e poi a Vienna, contro i Turchi), non tornò più a Oropesa, e attraversando diversi luoghi si stabilì infine a Granada, come venditore di libri. Le biografie riportano che nel 1537, dopo aver ascoltato una predica di San Giovanni d’Avila al Romitorio dei Martiri, sentì dentro di sé una trasformazione, attraversò una grande crisi di fede e, percorrendo la strada gridando e rotolandosi a terra, distrusse la sua libreria e continuò per diversi giorni a tenere questo comportamento, sino al punto in cui venne preso per pazzo e rinchiuso nell’Ospedale Reale di Granada, da dove uscì qualche mese dopo completamente rasserenato, in pace con se stesso e disposto a seguire il Signore dedicando la propria vita al prossimo.

Incominciò da zero. La città pensava che fosse un’altra pazzia, ma a poco a poco le persone arrivarono a comprendere quanta saggezza ci fosse in lui. Lavorava, chiedeva l’elemosina, raccoglieva i poveri per la strada, e dopo un primo periodo in cui era solo, si unirono a lui altre persone, volontari e benefattori. Il suo modo di chiedere la carità era molto originale: “Fate del bene a voi stessi! Fate bene, fratelli!”.

---

<sup>†</sup> Dalla prima lettera di San Giovanni di Dio alla Duchessa di Sessa

Fondò il suo primo ospedale, la casa di Dio, dove tutti potevano trovare ospitalità. Assieme ai primi compagni, organizzò l'assistenza secondo le esigenze di quelli che considerava i 'suoi' poveri. L'Arcivescovo di Granada gli cambiò il nome in Giovanni di Dio. Si adoperò molto anche nei confronti delle prostitute, cercando di farle ravvedere e cambiare stile di vita, aiutandole poi a reinserirsi nella società. Morì nell'anno 1550 con grande fama di santità.

## **I Fatebenefratelli a Venezia**

I padri Fatebenefratelli furono chiamati nel 1715 dalla Repubblica di Venezia a prestare assistenza sanitaria ai soldati feriti o malati, degenti negli ospedali militari. Il grande impegno da loro profuso nei secoli li ha legati tanto strettamente alla città al punto che ancor oggi rappresentano un peculiare punto di riferimento sanitario per la popolazione.

La prima vera sede in città può essere considerata l'isola di San Servolo ove curarono alternativamente pazienti di medicina, di chirurgia e, soprattutto, mentali. Lo stato in cui i malati di mente erano tenuti a Venezia era allora quanto mai precario e misero: alcuni erano addirittura internati nelle prigioni, mentre la maggior parte rimaneva incustodita a vagabondare per la città, fino a che gli eccessi furiosi facevano scattare l'isolamento coatto in bastimenti detti "fuste", ancorati nei punti più remoti della laguna e ben lontani dall'abitato.

Con l'apertura del ricovero all'isola di San Servolo a cura dei Padri Fatebenefratelli iniziò finalmente per tali sventurati un trattamento che può essere definito ospedaliero più che assistenziale e che si può a buon diritto affermare aver posto le basi della moderna psichiatria.

L'attuale sede del Fatebenefratelli nel Palazzo Benci-Zecchini risale al 1882 e l'annessa moderna struttura ospedaliera fu edificata nel 1964 e ospitò l'Ospedale Generale di Zona fino al 1985, allorché la Regione Veneto deliberò la sua riconversione in Ospedale Provinciale Specializzato ad indirizzo medico riabilitativo.

## **MISSION, VALORI E PRINCIPI**

---

### **Mission**

La Missione, conseguenza del carisma ricevuto, è il modo concreto di esprimere il servizio nella Chiesa e nel mondo, in favore degli uomini che, nel caso dell'Ordine, sono i malati, i poveri e le persone che si trovano nel bisogno.

Le Costituzioni dell'Ordine definiscono la Missione come segue: "Incoraggiati dal dono ricevuto, ci consacriamo a Dio e ci dedichiamo al servizio della Chiesa nell'assistenza agli ammalati e ai bisognosi, con preferenza per i più poveri" (Cost. 5a).

La missione della Chiesa è l'evangelizzazione, cioè annunciare la Buona Novella del Vangelo con parole e opere, come fece Gesù Cristo, Buon Samaritano, il quale passò per il mondo facendo del bene a tutti (cfr. Atti 10, 38) e curando ogni sorta di malattie e di infermità (Mt 4, 23). Possiamo dire allora che la Missione dell'Ordine è quella di "evangelizzare il mondo del dolore e della sofferenza attraverso la promozione delle opere e degli organismi sanitari e/o sociali che prestano un'assistenza integrale alla persona, secondo lo stile di San Giovanni di Dio, il nostro Fondatore" (CI 1.3)

In questo modo il nostro Ordine, così come fece Giovanni di Dio nella città di Granada, porta avanti la sua missione attraverso l'esercizio dell'ospitalità, espressione fondamentale e centrale della filosofia, dello stile e del patrimonio culturale e spirituale dell'Ordine.

## **Valori**

**Ospitalità**: è il nostro valore centrale che si esprime e si concretizza nei quattro valori guida di qualità, rispetto, responsabilità e spiritualità.

**Qualità**: sta per eccellenza, professionalità, servizio integrale (cure e assistenza di tipo olistico), sensibilità per i nuovi bisogni, modello dell'unione con i nostri Collaboratori, modello assistenziale di San Giovanni di Dio, architettura e arredamento accoglienti, collaborazione con terzi.

**Spiritualità**: servizio di pastorale, evangelizzazione, offerta spirituale per membri di altre religioni, ecumenismo, collaborazione con parrocchie, diocesi, altre confessioni.

**Responsabilità**: Fedeltà agli ideali di Giovanni di Dio e dell'Ordine, etica (bioetica, etica sociale, etica gestionale), rispetto per l'ambiente, responsabilità sociale, sostenibilità, giustizia, equa distribuzione delle nostre risorse.

**Rispetto**: rispetto per l'altro, umanizzazione, dimensione umana, responsabilità reciproca tra Collaboratori e Confratelli, comprensione, visione olistica, promozione della giustizia sociale, coinvolgimento dei familiari.

## **Principi fondamentali dell'Ordine**

I valori e principi fondamentali che guidano l'assistenza nelle Opere Apostoliche dell'Ordine dei Fatebenefratelli, che trovano la loro origine nel carisma dell'Ospitalità, sono:

- affermare che il centro di interesse è la persona assistita;
- promuovere e difendere i diritti del malato e del bisognoso, garantendo loro una assistenza integrale basata sul lavoro in équipe e su un adeguato equilibrio tra tecnica e umanizzazione nei rapporti terapeutici;
- difendere e vegliare sui diritti della persona a nascere, a vivere decorosamente, a essere assistita nelle infermità e a morire con dignità;
- riconoscere il diritto delle persone assistite ad essere convenientemente informate sulla loro situazione personale;
- osservare e promuovere i principi etici della Chiesa cattolica;
- considerare elemento essenziale dell'assistenza la dimensione spirituale e religiosa, come offerta di cura e di salvezza, rispettando altre credenze e stili di vita;
- osservare le esigenze del segreto professionale, facendo in modo che queste siano rispettate anche da coloro che avvicinano i malati e i bisognosi;
- valorizzare e promuovere le qualità e la professionalità dei Collaboratori, stimolandoli a partecipare attivamente alla missione dell'Ordine;
- rispettare la libertà di coscienza delle persone assistite e dei Collaboratori, esigendo che si rispetti l'identità delle Opere Apostoliche dell'Ordine;
- rifiutare la ricerca di lucro.

## L'ORGANIZZAZIONE

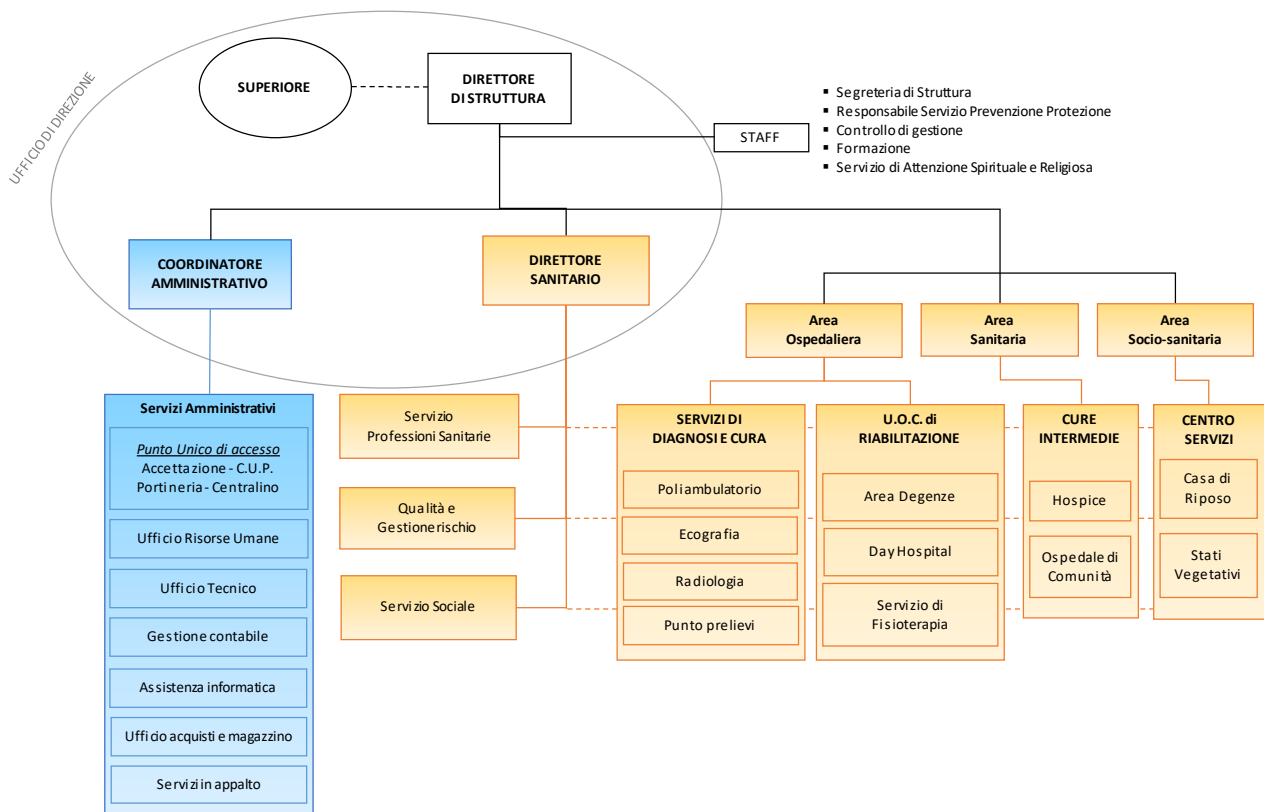
### Direzione

Superiore Locale, Fra Marco Fabello: il Superiore Locale dell'Ospedale è il garante dell'applicazione dei principi ispiratori dell'Ente in quanto rappresentante in loco del Priore Provinciale e del Consiglio Provinciale. È il Responsabile dell'animazione del Centro, assicurandovi, con l'attiva partecipazione dell'intera Comunità Religiosa locale, la realizzazione del Carisma dell'Ospitalità.

Direttore di Struttura, Dott. Marco Mariano: il Direttore di Struttura è responsabile della gestione complessiva della Struttura, incentrata sull'accoglienza e cura dell'Ospite declinando nelle logiche e nei processi assistenziali i valori del Carisma. Realizza gli obiettivi del Piano Strategico e di Budget e dirige i servizi amministrativi per le attività amministrativo-gestionali.

Direttore Sanitario, Dott. Isabella Lante: il Direttore Sanitario dirige i servizi sanitari ai fini organizzativi ed igienico-sanitari, gestisce la Direzione Medica della Struttura nel rispetto della normativa sugli atti relativi alle materie di competenza.

### Organigramma



### **CUP – Prenotazioni – Assistenza**

Il servizio è a disposizione per la prenotazione ed il pagamento dell'attività ambulatoriale per attività in regime di Convenzione con il Sistema Sanitario Regionale, per pazienti solventi (paganti in proprio) e per l'attività libero-professionale.

Visite ambulatoriali: le prenotazioni, in presenza di impegnativa del medico di base, possono essere effettuate presso il CUP dell'Ospedale Fatebenefratelli, tel. 041.719934, dal lunedì al venerdì (escluso festivi) dalle ore 09.00 alle ore 15.00.

Le visite ambulatoriali in Solvenza sono prenotabili al numero telefonica dedicato 041.719934 oppure presentandosi direttamente allo sportello. Il pagamento potrà avvenire in contanti tramite bancomat, carta di credito o bonifico anticipato. Le specialità ambulatoriali presenti sono:

- cardiologia
- terapia del dolore
- medicina del lavoro
- dermosifilopatia
- neurochirurgia
- neurologia
- otorinolaringoiatra
- urologia
- chirurgia vascolare
- pneumologia
- geriatria
- medicina interna
- endocrinologia
- allergologia e immunologia clinica
- ortopedia e traumatologia
- oculistica
- psichiatria
- ostetricia e ginecologia
- chirurgia generale

Le prestazioni in convenzione offerte dal Fatebenefratelli, eccetto le terapie riabilitative, sono prenotabili anche tramite il Centro Unico di Prenotazione unificato dell'Azienda ULSS 3 Serenissima, tel. 041.844844, che risponde dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 18.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00 (escluso festivi).

Per le prestazioni che lo richiedano (visite specialistiche e esami diagnostici) i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente al termine della prestazione.

Prestazioni di fisioterapia: le prenotazioni avvengono contattando direttamente il Servizio di fisioterapia, tel. 041.783281, che risponde dal lunedì al venerdì (escluso festivi) dalle ore 08.15 alle ore 09.15, dalle ore 12.00 alle ore 12.50 e dalle ore 14.00 alle ore 14.30.



L'Ufficio Accettazione è inoltre a disposizione per:

- Informazioni circa la prenotazione e la presumibile data di inizio della terapia;
- Rilascio certificati giornalieri di presenza per l'effettuazione di visite e prestazioni ambulatoriali (esami di laboratorio – prestazioni di Radiologia);
- Rilascio certificati di ricovero e/o di dimissione;
- Rilascio certificati di presenza giornalieri o riepilogativi per l'effettuazione delle sedute di terapia.

### **Portineria-Centralino**

Il Servizio rappresenta il primo punto di incontro – anche telefonico (041.783111) – con l'utenza che accede o contatta la Struttura dalle ore 7.00 alle ore 21.00.

Dopo tale orario, l'ingresso e la risposta telefonica sono comunque garantiti dal personale di reparto.

### **URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)**

L'Ufficio Relazioni con il pubblico, situato negli uffici della Segreteria di Struttura, è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì con orario 09.00-13.00 / 14.00-15.30. Si possono rivolgere all'U.R.P., sia di persona, telefonicamente (041.783582/585) o tramite e-mail ([urp.ospfbf.ve@fatebenefratelli.eu](mailto:urp.ospfbf.ve@fatebenefratelli.eu)), tutti coloro che hanno contatti con l'Ospedale (pazienti, familiari, visitatori, utenti ambulatoriali, ecc.).

Il Servizio ha lo scopo di:

- Offrire informazioni;
- Raccogliere nuove proposte, disagi, reclami e disservizi;
- Chiarire i servizi che vengono erogati dalla Struttura.

Per ciò che concerne le segnalazioni di disagi e/o disservizi la gestione della prima fase di intervento è realizzata dall'operatore addetto a questo servizio. Quando il caso prevede un intervento preciso di soluzione l'operatore trasferisce le informazioni secondo le specifiche competenze alla Direzione Sanitaria e/o Amministrativa, che provvede a rispondere verbalmente o per iscritto alla segnalazione entro 30 giorni dalla presa in carico della segnalazione.

### **Servizi Amministrativi**

Per la gestione delle dinamiche cliente-fornitore e il completamento di alcune pratiche amministrative relative ad alcuni percorsi con l'utenza, la Struttura dispone di uffici competenti che si articolano in più settori:

- Servizio fatturazione: per consentire agli utenti di perfezionare le pratiche contrattuali di degenza privata e per gli incassi di rette o di richiesta di copia di cartella clinica (041.783588);
- Servizio contabile: per le pratiche che si riferiscono ai pagamenti e agli incassi delle forniture aziendali (041.783590);
- Servizio acquisti: per la gestione degli ordini che garantiscono l'approvvigionamento di beni per il funzionamento degli altri servizi aziendali (041.783587).

## Servizio Sociale

Il Fatebenefratelli fornisce, sia agli ospiti dell'Ospedale che a quelli del Centro Servizi, un Servizio Sociale destinato all'identificazione delle problematiche ed al supporto al paziente e alla famiglia sia per quanto attiene il periodo della degenza sia per quanto riguarda i problemi connessi alla dimissione ed al rientro a casa.

L'intervento sociale è progettato dal personale sanitario di comune accordo con il ricoverato e/o con i suoi familiari. In particolare:

- Facilitando le dimissioni difficili in collegamento con i servizi sociali del territorio o di altre istituzioni sanitarie.
- Dando un opportuno supporto e sostegno nel disbrigo di pratiche da parte dei ricoverati e fornendo informazioni circa l'invalidità civile, l'indennità di accompagnamento, la presenza di Servizi Sociali attivi sul territorio di residenza del paziente, il telesoccorso, il ricorso per la nomina di Amministratore di sostegno, ecc.

Il Servizio Sociale inoltre partecipa alla Commissione per la Valutazione Multidimensionale delle Unità Valutative dei Distretti qualora in discussione vi siano i casi segnati dal Fatebenefratelli.

## Servizio di Attenzione Spirituale e Religiosa

Il servizio religioso è svolto dall'Assistente Spirituale, coadiuvato da altre persone, adeguatamente formate, Religiose e Laici, che compongono il gruppo pastorale

L'assistenza costituisce in una prestazione specifica dovuta alla persona per una cura e un servizio integrale ed è risposta ad uno dei diritti fondamentali dei malati e bisognosi, che viene esteso anche ai loro congiunti e agli operatori dell'Ospedale.

Per questo l'assistenza spirituale si presenta con un servizio ben preciso nelle sue funzioni e nei suoi compiti, e ha un posto chiaramente specifico nell'organigramma del Centro (cfr. SG 54b). Si faciliterà anche l'assistenza pastorale e spirituale alle persone di altre confessioni, nel rispetto delle loro credenze (SG 48c; 53e).

La chiesa dell'Ospedale è collocata al 1° piano e vi si può accedere:

- dalla portineria (2 scalinate – corridoio sulla sinistra, oppure ascensore 2° piano);
- dai reparti (scala A – 1° piano).

Le funzioni religiose si svolgono nei seguenti orari:

Domeniche e altre festività Ore 10.15 Santa Messa

Ore 19.00 Adorazione eucaristica e Celebrazione Vesperi e Benedizione

Da lunedì a venerdì Ore 07.00 Celebrazione delle Lodi Mattutine e Santa Messa

Ore 19.45 Recita del Santo Rosario, Celebrazione dei Vesperi

Sabato Ore 07.15 Celebrazione delle Lodi Mattutine e Santa Messa

Ore 19.00 Recita del Santo Rosario e Celebrazione dei Vesperi

## Volontariato

All'interno della Struttura operano, in convenzione con i Fatebenefratelli, alcune Associazioni di Volontariato la cui funzione è molto importante nell'accompagnamento delle giornate di ricovero degli ospiti:

- Arciconfraternita di S. Cristoforo e della Misericordia di Venezia
- AVAPO (Associazione Volontari Assistenza Pazienti Oncologici)
- Sovrano Militare Ordine di Malta – Delegazione di Venezia
- UNITALSI (Unione Nazionale Italiana Trasporto Ammalati a Lourdes e Santuari Internazionali)

## Associazioni di pazienti

Lo sviluppo di tecniche riabilitative per patologie croniche ha portato alcune associazioni di pazienti a sviluppare un particolare rapporto con il Fatebenefratelli, tanto da ottenerne l'ospitalità nella struttura:

- ACAT (Associazione dei Club degli Alcolisti in trattamento)
- Associazione Parkinsoniani Associati di Mestre, Venezia e Provincia.

## PROGETTI-OBIETTIVO

I progetti-obiettivo costituiscono gli ambiti di impegno verso i quali la struttura prevede monitoraggi puntuali.

Nello schema sotto riportato sono esplicitati alcuni dei progetti-obiettivo sui quali l'azione assistenziale di tutti i Servizi offerti dalla Struttura concentra gli sforzi per un percorso di miglioramento continuo.

OBIETTIVO SPECIFICO	UNITÀ COINVOLTE	RISORSE PER LA REALIZZAZIONE	FIGURE COINVOLTE	INDICATORE
monitoraggio <b>Cadute</b>	UOC di Medicina fisica e riabilitazione	UGR (unità gestione rischio)	Medici	$\frac{n. cadute}{n. pazienti}$
Implementazione controllo delle <b>Infezioni correlate all'assistenza</b>	Hospice  Ospedale di Comunità	Risk Manager  Controllo di Gestione	Infermieri  Fisioterapisti  Servizio Professioni Sanitarie	$\frac{n. infezioni}{n. pazienti}$
monitoraggio procedura <b>Contenzioni</b>	Centro Servizi			$\frac{n. contenzioni applicate}{n. pazienti}$

Altri progetti-obiettivo sono finalizzati alla verifica di processi che caratterizzano in modo specifico le singole Unità di offerta.