

SCHEDA DI SEGNALAZIONE E RECLAMO

Reclamo Segnalazione Suggerimento Encomio
(barrare una delle caselle)

Il sottoscritto.....Nato a

Il /...../...../...../ Residente in

Via

Carta Identità n.Tel.
email:

per fatti occorsi a me stesso

OPPURE In qualità di:

Titolare della responsabilità genitoriale (minori di 16 anni);

Tutore Amministratore di sostegno

Altro (specificare):

Segnala quanto accaduto

**DESCRIZIONE DEI FATTI OGGETTO DI
SEGNALAZIONE** (CHE COSA è successo, QUANDO e
CHI era presente)

.....
.....
.....
.....

Data _____ Firma del segnalante.....

Il presente reclamo verrà registrato dall'U.R.P. e trasmesso al responsabile del servizio interessato affinché possano essere adottate le possibili misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio nonché fornirle un pronto riscontro.

Dall'inizio del procedimento, sarà cura dell'U.R.P. acquisire le informazioni e la documentazione necessaria per istruire un'appropriata risposta a firma della Direzione Aziendale, entro il termine di 30 giorni (ex D.P.C.M. 27/01/94), se consentito dalla complessità del reclamo.

E' fatta salva la possibilità, per il cittadino, di revocare/annullare il procedimento qualora il disservizio/problema presentato si fosse risolto, dandone opportuna comunicazione alla Direzione Sanitaria e/o URP

SPAZIO RISERVATO ALL'UFFICIO

Ricevuto il _____ Da _____

Firma _____

Unità Operativa di Neuroriabilitazione Intensiva
Unità Operativa di Neuroriabilitazione Intensiva

SERVIZI ACCESSORI



**Sono disponibili presso l'Istituto
i seguenti Servizi accessori:**

Bar:

Al di fuori della struttura è a disposizione degli Utenti un punto di ristoro aperto: dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 21.00. Giornata di chiusura la domenica.

Distributori:

Bevande calde e fredde sono a disposizione degli Utenti all'ingresso della struttura nelle vicinanze del Reparto.

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Orario delle Santa Messa all'interno della struttura:

Ogni due settimane di sabato: ore 16.00.

Il Cappellano, padre Michele Giordano, è presente nei Reparti, in particolare verso i Degenti non autosufficienti che desiderano un'assistenza religiosa.



Presidio Sanitario di Mistretta
Distretto Sanitario Ospedaliero 2
P.O. "SS Salvatore"

Foglio di Accoglienza

UNITÀ OPERATIVA
DI NEURORIABILITAZIONE INTENSIVA –
CENTRO SLA

Sede: Piano

*Gentile Signora/Signore,
con questo foglio l'Istituto desidera fornirLe una guida utile
a rendere più agevole la conoscenza dei vari aspetti della
vita del Reparto di degenza e dell'ospedale.
La Direzione, i professionisti e gli operatori dell'Istituto si
impegnano a garantirLe:*

- ◆ Qualità dell'assistenza e dell'ospitalità
- ◆ Informazione adeguata
- ◆ Dimissione informata e dettagliata, condivisa con il Suo Medico curante

Il rispetto degli impegni assunti viene controllato dall'Istituto anche attraverso l'opinione dei suoi stessi Utenti, pertanto La invitiamo a proporci eventuali suggerimenti utili al miglioramento dell'attività ospedaliera attraverso la scheda di segnalazione e reclamo che trova all'interno. Le saremo inoltre grati se al momento della dimissione vorrà compilare il Questionario conoscitivo che Le è stato consegnato al momento del ricovero.

Le Sue risposte e le Sue osservazioni ci aiuteranno a migliorare la qualità dei nostri servizi.

I Professionisti e gli operatori del team che si prenderanno cura di Lei sono:

Direttore

Dr. Domenico De Cicco
Tel. 0921-389573



Staff medico

Primario
Dr. Paolo Volanti
Tel/Fax 0921-389.572

Dr.ssa C.T. Emanuele- Dr. D Costa –
Dr.ssa Valeria Sanfilippo

Tel. 0921-389.593

Psicologo

Dr.ssa Luisa Scaduto
Tel 0921 389.575

Caposala

IP. Agata Maugeri
Tel. 0921-389.556
Medicheria tel. 0921-389.562

Coordinatore Area Riabilitativa

Ft. Dr.ssa Angela De Palo
Tel. 0925-962.376

Area Riabilitativa

Tel. 0921-389.554-555 Palestra
Tel. 0921-389.577 Terapia Occupazionale
Tel. 0921-389.576 - 551 Logopedia

Responsabile Amministrativo

Dr. Ignazio Cristiano Di Leo

Amministrazione

Dr. Francesco Perrone
RSPP/Dr. Pietro Gentile
RQ/IS Dr.ssa Speranza Maiello
Dr.ssa Federica Montalbano
Dr.ssa Tiziana Maida

Orario di ricevimento per i colloqui con i Medici:

Il Primario ed i Medici ricevono dal lunedì al venerdì dalle ore 14.00 alle 16.00

Durante la Sua permanenza in Reparto verrà costantemente aggiornato sulle modalità e la tempistica di esecuzione degli accertamenti e dei trattamenti che sono stati per Lei programmati.

Ogni provvedimento terapeutico che i medici dovessero ritenere necessario instaurare Le sarà spiegato e preventivamente discusso. In qualsiasi momento non esiti tuttavia a chiedere ulteriori informazioni o chiarimenti al Direttore, al Primario o ai Medici del Reparto.

INFORMAZIONI SPECIFICHE

- All'atto del ricovero è utile portare tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti in altri ospedali
- Durante la visita medica, la somministrazione della terapia e le manovre di igiene relative ai pazienti, i visitatori sono tenuti ad allontanarsi dal Reparto.
- Si consiglia di non tenere nel comodino e/o nell'armadietto oggetti di valore o eccessive somme di denaro, non personalizzare la stanza e il comodino con oggetti poco adeguati all'ambiente.
- Le attività preliminari per essere sistemati a letto verranno eseguite dal personale entro le ore 20.00.
- Per una maggior tutela della privacy dei Degenti, il personale sanitario non può fornire informazioni cliniche per via telefonica, per l'impossibilità di accertare l'identità dell'interlocutore.
- E' fatto divieto ai pazienti di uscire dall'Istituto senza preventiva autorizzazione di Direttore o Primario.
- Il caregiver può sostare nel reparto solo nei tempi stabiliti dal Primario, dal medico e dal caposala.
- Il caregiver può accedere all'area riabilitativa solo dopo autorizzazione del Primario.

LA GIORNATA TIPO DI DEGENZA

Attività assistenziale

La presenza dei Medici è assicurata dalle 8.00 alle 20.00 dal lunedì al venerdì. Il sabato, la domenica ed i festivi dalle 8.00 alle 14.00. Oltre tale orario e nei giorni festivi è presente il medico di guardia del Presidio Ospedaliero.

Attività riabilitativa

La presenza di Fisioterapisti, Terapisti Occupazionali e Logopedisti è assicurata dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.30, il sabato ed i festivi dalle 8.30 alle 12.30.

Orario distribuzione pasti:

I pazienti possono consumare i pasti nelle loro camere o in sala relax. Il menù, con possibilità di scelta per i pazienti a dieta libera, viene proposto dalla Caposala un giorno per l'altro. Mentre per coloro che seguono restrizioni nella dieta, il menù è concordato con il Medico e la Logopedista di riferimento.

Prima colazione: ore 8.00
Pranzo: ore 12.30
Cena: ore 18.30.

E' sconsigliato portare alimenti ai soggetti ricoverati dall'esterno. Potrebbero non coincidere con le diete e le consistenze consigliate.

Orario di visita ai Degenti

Giorni feriali e festivi: dalle 13.00 alle 14.00
dalle 19.00 alle 20.00

In ogni caso, durante la visita medica, la somministrazione della terapia e le manovre di igiene relative ai pazienti, i visitatori sono tenuti ad allontanarsi dal reparto.

MODALITÀ DI DIMISSIONI

Al momento della dimissione Le verrà rilasciata una relazione medica dettagliata da consegnare al Suo Medico Curante con diagnosi, sunto anamnestico, obiettività generale e specialistica, riepilogo dei principali esami effettuati, decorso clinico, indicazioni sulla terapia farmacologica da proseguire al domicilio, prescrizioni fisioterapiche/riabilitative, nonché indicazioni su eventuali, successivi, controlli ambulatoriali.

Nel caso intendesse richiedere copia della cartella clinica, dovrà rivolgersi all'Ufficio Cartelle Cliniche, presso la Direzione Sanitaria, dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.00. Sabato dalle 9.00 alle 12.00.