

## 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 \_\_\_\_\_

TSTI TUTI CLINICI SCIENTIFICI MAUGERI SPA SB

Unità Operativa di Riabilitazione Neuromotoria

Unità Operativa di Riabilitazione Neuromotoria

Foglio di Accoglienza



### SERVIZI ACCESSORI

Sono disponibili presso il  
Presidio Ospedaliero:

#### Distributori

Bevande calde e fredde sono disposizione degli  
Utenti in vicinanza dell'Area Riabilitativa e dei reparti.

#### VIZIO ASSISTENZA RELIGIOSA

Al piano terra è situata una Cappella di rito  
Cristiano-Cattolico.

Orario della S. Messa:  
ore 9:00 (Domenica e festivi)



Presidio Sanitario di Ribera  
ASP1 AG-Distretto Ospedaliero Ag2  
P.O. "F. Ili Parlapiano"

## Foglio di Accoglienza

U.O. Riabilitazione Neuromotoria

Gentile Signora/Signore,

con questo foglio l'Istituto desidera fornirLe una guida  
utile a rendere più agevole la conoscenza dei vari aspet-  
ti della vita del Reparto di degenza e dell'ospedale, e  
farLe comprendere come anche lei, con il Suo  
comportamento possa facilitare il nostro lavoro.

La Direzione, i professionisti e gli operatori dell'Istituto  
si impegnano a garantirLe:

- ◆ Qualità dell'assistenza e dell'ospitalità
- ◆ Informazione adeguata a Lei e al Suo Medico curante
- ◆ Dimissione informata e assistita in collaborazione con il Suo Medico curante

Il rispetto degli impegni assunti viene controllato dal-  
l'Istituto anche attraverso l'opinione dei suoi stessi  
Utenti, pertanto La invitiamo a proporci eventuali sug-  
gerimenti utili al miglioramento dell'attività ospedalie-  
ra e Le saremo 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.

FA NR RB-1

## I Professionisti e gli operatori che si prenderanno cura di Lei come equipe al completo sono:

### Direttore

Dr. Domenico De Cicco  
Tel./Fax 0925-962359

### Primario

Dr. Salvatore Condello  
Tel./Fax 0925-562301



### Staff medico

Tel. 0925-562347  
Dr. Calogero Montalbano

### Caposala

I.P. Claudio Brocca Tel 0925-562344

### Coordinatore Area Riabilitativa

F.t. Dr.ssa Angela De Palo Tel. 0925-962376

### Area Riabilitativa

Palestra-Terapia Occupazionale-Logopedia  
Tel. 0925-562292-293

### Responsabile Amministrativo

Dr. Ignazio Cristiano Di Leo Tel. 0925-962381

### Amministrazione

RSPP/Dr. Pietro Gentile  
RQ/IS Dr.ssa Speranza Maiello  
Dr.ssa Federica Montalbano  
Dr.ssa Tiziana Maida – Dr. Francesco Perrone  
Tel. 0925-962386

### Prenotazione Ricoveri

Caposala I.P. Claudio Brocca  
Tel. 0925-562344

### ORARIO DI RICEVIMENTO PER I COLLOQUI CON I MEDICI:

i Medici ricevono dal lunedì al venerdì dalle h 14:00 alle h 16:00

*Durante la Sua permanenza in Reparto verrà costantemente aggiornato sulle modalità e la tempistica di esecuzione degli accertamenti 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 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 e la somministrazione della terapia e le manovre di igiene relative ai pazienti, i visitatori sono tenuti ad allontanarsi dal Reparto.
- Si consiglia inoltre di non tenere nel comodino e nell'armadietto oggetti di valore o eccessive somme di denaro, non personalizzare la stanza e il comodino con oggetti poco adeguati all'ambiente.
- La permanenza dei bambini in reparto non è consigliata.
- Le attività preliminari per essere sistemati a letto verranno eseguite dal personale entro le ore 20.00
- Si avvisa che, per una maggior tutela della privacy dei Degenti, il personale sanitario non può fornire informazioni sanitarie per mezzo telefono per l'impossibilità di accertare l'identità dell'interlocutore.
- E' fatto divieto ai pazienti di uscire dall'Istituto senza preventiva autorizzazione del Direttore.
- Il caregiver può sostare nel reparto solo nei tempi stabiliti dal Primario, dal Medico e dal Caposala
- Il caregiver può accedere nell'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 dei Fisioterapisti, Terapisti Occupazionali e Logopedisti è assicurata dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.30, il sabato, la domenica ed i festivi dalle 8.30 alle 12.30.

### Orario distribuzione pasti:

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

Prima colazione: ore 7.30 - 8.30  
Pranzo: ore 12.30 – 13.00  
Cena: ore 18.00 – 18.30.

E' sconsigliato portare alimenti ai ricoverati dall'esterno: potrebbero non coincidere con le diete consigliate.

### Orario di visita ai Degenti

Giorni feriali e festivi: dalle 13.00 alle 14.00  
dalle 19.30 alle 20.30

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 dettagliata da consegnare al Suo Medico Curante con la diagnosi, il riepilogo dei principali esami effettuati, il decorso clinico e con le indicazioni sulla terapia farmacologica da proseguire a domicilio, nonché indicazioni sulla opportunità di 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 nei due giorni di rientro, martedì e giovedì, dalle 15.00 alle 16.30.