



S.A.A.P.A. S.p.A.
In liquidazione

Via S. Cristina, 3 – 10036 Settimo Torinese (TO)
Tel +39 011-30.21.400 – P.IVA 08507160011

Mail: segreteria.saapa@ospedalesettimo.it

PEC: amministrazione@cert.ospedalesettimo.it

www.ospedalesettimo.it

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DEI LIQUIDATORI

NUM. 17 DELL'11/04/2023

OGGETTO: MIGLIORIE CLINICO-SANITARIE. ELABORAZIONE E DISTRIBUZIONE DI CARTA DEI SERVIZI

Visti:

- il D.Lgs. n. 502/1992 recante “Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell’art. 1 della legge 23/10/1992, n. 4212” e s.m.i.;
- la D.G.R. n. 20-10663 del 02/02/2009 contenente “Autorizzazione alle Aziende sanitarie locali TO4 e TO2 alla realizzazione del progetto di sperimentazione gestionale presentato per la gestione sia a fini sanitari che socio-sanitari della struttura sita in Settimo Torinese, Via Santa Cristina 3”;
- la L. n. 190 del 6/11/2012 che prevede “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella Pubblica Amministrazione” e il D. Lgs n. 33 del 14/03/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni”;
- il D.Lgs. n. 175 del 19/08/2016 recante “Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica”;
- la D.D. Regione Piemonte n. 116/A1414C/2021 del 29/01/2021, “S.A.A.P.A. S.p.A. - Ospedale Civico Città di Settimo” sito in via Santa Cristina n. 3, a Settimo Torinese (TO): autorizzazione all’esercizio dell’attività sanitaria e relativo accreditamento;

Premesso che, **in merito all’evoluzione istituzionale di S.A.A.P.A. S.p.A.**, si evidenziano i seguenti passaggi:

- in data 02/08/2021, la Delibera di Giunta Regionale n. 1-3666 disponeva, ai sensi del comma 6 dell’art. 23 L.R. 12/2008 e s.m.i. e alla luce delle valutazioni effettuate in seguito dell’istruttoria condotta dal gruppo di lavoro istituito con D.D. n. 410 del 18/06/2012 e s.m.i., la chiusura del programma di sperimentazione gestionale relativo alla società S.A.A.P.A. per la gestione dell’Ospedale di Settimo Torinese e demandava a successivo provvedimento regionale, previa proposta delle ASL Città di Torino e ASL



S.A.A.P.A. S.p.A.
In liquidazione

Via S. Cristina, 3 – 10036 Settimo Torinese (TO)
Tel +39 011-30.21.400 – P.IVA 08507160011

Mail: segreteria.saapa@ospedalesettimo.it

PEC: amministrazione@cert.ospedalesettimo.it

www.ospedalesettimo.it

TO4 – socie della società S.A.A.P.A. S.p.A. - la definizione delle nuove modalità organizzative e gestionali per l'erogazione, in coerenza con le linee e gli indirizzi della programmazione sanitaria, dei servizi sanitari attualmente prestati presso la struttura sita in Settimo Torinese – via Santa Cristina 3, **ferma restando l'esigenza di garantire, senza soluzione di continuità, le attività sanitarie** secondo l'assetto da ultimo autorizzato con D.D. 116/A1414C/2021 del 29/01/2021 per il periodo necessario alla conclusione dei procedimenti per l'avvio del nuovo modello organizzativo;

- in data 07/09/2021, l'Assemblea straordinaria dei Soci di S.A.A.P.A. deliberava, a maggioranza, di prendere atto delle decisioni della Giunta della Regione Piemonte e di iscrivere, presso il Registro delle Imprese competente, S.A.A.P.A. S.p.A. in liquidazione, nominando tre liquidatori, così come di seguito identificati: 1) Asvisio Luca, nato a Torino (TO) il giorno 16 marzo 1965, domiciliato in Torino (TO), via Galliano n. 15, Codice Fiscale SVS LCU 65C16 L219E; 2) Rossi Alessandro, nato a Torino (TO) il giorno 27 dicembre 1982, domiciliato in Torino (TO), via Massena n. 44, Codice Fiscale RSS LSN 82T27 L219K; 3) Sodero Guido, nato a Torino (TO) il giorno 8 giugno 1975, domiciliato presso Ernest Young in Torino (TO), via Meucci n. 5, Codice Fiscale SDR GDU 75H08 L219W, conferendo all'organo di liquidazione tutti i più ampi poteri per compiere gli atti utili per la liquidazione della società; in data 18/02/2022, il Dott. Guido Sodero rassegnava le proprie dimissioni dalla carica di membro del Collegio dei Liquidatori e l'Assemblea dei Soci di S.A.A.P.A. in liquidazione, in data 07/03/2022, provvedeva a nominare un nuovo Collegio dei Liquidatori, confermando a tale carica i dottori Asvisio Luca e Rossi Alessandro (sopra identificati) e nominando l'avvocato Mondello Fabrizio, nato a Torino (TO) il giorno 18 settembre 1983, domiciliato in Torino (TO), via Gioberti n. 79, Codice Fiscale MND FRZ 83P18 L219D, e attribuendo loro la rappresentanza della società;

- in data 03/08/2022, ratificando le azioni nel contempo intraprese da S.A.A.P.A. in liquidazione e confermando la sua volontà, con delibera di Giunta n. 34 – 5488, la Regione Piemonte prendeva atto della proposta congiunta trasmessa con nota del 03/03/2022, in attuazione ed entro i termini di cui alla D.G.R. n. 1-3666/2021, dall'ASL Città di Torino e dall'ASLTO4 - per la cessione a terzi di beni ed attività della società S.A.A.P.A. S.p.A. in liquidazione; nella stessa delibera, la Regione Piemonte dava mandato all'ASL TO4 di provvedere all'avvio del procedimento amministrativo finalizzato al trasferimento del terreno dal patrimonio indisponibile al patrimonio disponibile e al Consiglio dei liquidatori di S.A.A.P.A., a mezzo delle ASL socie, ad espletare, in conformità alla normativa vigente e nel prosieguo della procedura già attivata, specifica procedura ad evidenza pubblica per la ricerca delle migliori condizioni per la cessione di beni ed attività della società;



S.A.A.P.A. S.p.A.
In liquidazione

Via S. Cristina, 3 – 10036 Settimo Torinese (TO)
Tel +39 011-30.21.400 – P.IVA 08507160011

Mail: segreteria.saapa@ospedalesettimo.it

PEC: amministrazione@cert.ospedalesettimo.it

www.ospedalesettimo.it

- in data 08/03/2023, il Collegio dei Liquidatori, con delibera n. 9, indiceva asta pubblica per la cessione dell'azienda di S.A.A.P.A. S.p.a. in liquidazione comprensiva di diritto reale di superficie nonché per l'alienazione di beni immobili di proprietà di ASL TO4;

Dato atto che, pur rappresentandosi lo stato di liquidazione ed essendo in corso la procedura di cessione, si ritiene opportuno procedere con attività che rispondano ai requisiti di legge e, al contempo, rispondano alle best practice normalmente attivate per il miglioramento dei processi di cura;

Premesso che la pandemia e le misure precauzionali governative a riguardo hanno notevolmente diminuito le possibilità di accesso, da parte delle famiglie, alle strutture di cura;

Rilevato che l'allentamento delle misure di evitamento del contagio, progressivamente allentatesi, hanno permesso di aumentare il flusso del personale in visita ai degenti ospitati presso la struttura ospedaliera di S.A.A.P.A. S.p.a. in liquidazione;

Rilevato, altresì, che risulta opportuno offrire uno strumento di comunicazione che illustri, tramite appositi capitoli dedicati, sia ai degenti che alle loro famiglie, quali sono le caratteristiche della struttura in termini di mission e vision, i termini di accessibilità, i servizi offerti (pasti, connettività, orari di visita, assistenza religiosa etc.), i dettagli delle specifiche specialità di cura, le modalità di accesso e le regole relative alla degenza;

Considerato che tali aspetti possono trovare spazio in una pubblicazione che sarà gratuitamente distribuita in occasione del ricovero ospedaliero;

Preso atto che la Carta dei Servizi, che riassume le informazioni sopra riportate, viene allegata alla presente deliberazione e ne costituisce parte integrante;

DELIBERA

di approvare la Carta dei Servizi, che qui si allega, sopra descritta nella sua modalità comunicativa e favorire la sua distribuzione ai degenti e alle famiglie in visita presso la struttura ospedaliera di S.A.A.P.A. in liquidazione.



S.A.A.P.A. S.p.A.
In liquidazione

Via S. Cristina, 3 – 10036 Settimo Torinese (TO)
Tel +39 011-30.21.400 – P.IVA 08507160011

Mail: segreteria.saapa@ospedalesettimo.it

PEC: amministrazione@cert.ospedalesettimo.it

www.ospedalesettimo.it

Dott. Luca Asvisio _____

Avv. Fabrizio Mondello _____

Dott. Alessandro Rossi _____

Firmato in originale



S.A.A.P.A. S.p.A.
In liquidazione

CARTA DEI SERVIZI



S.A.A.P.A. S.p.A In Liquidazione- Ospedale Civico "Città di Settimo Torinese"
Sperimentazione gestionale autorizzata dalla Regione Piemonte con Deliberazione della Giunta Regionale
2 febbraio 2009, n. 20-10663. Accredito con DD 116/A1414C/2021 DEL 29/01/2021

Via S. Cristina, 3 - 10036 Settimo Torinese (TO) -
Tel +39 011-30.21.400 - Fax +39 011-30.21.421 Capitale Sociale 136.505,00 €. i.v. - p.i.
08507160011

PEC: amministrazione@cert.ospedalesettimo.it - Mail: info@ospedalesettimo.it

www.ospedalesettimo.it



S.A.A.P.A. S.p.A.
In liquidazione

Gentile ospite,

siamo lieti di presentarLe la “Carta dei Servizi” dell'Ospedale di Settimo.

La Carta dei Servizi, prevista da una legge dello Stato del 1995 per tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari, è uno strumento che permette di dare maggiore trasparenza ed accessibilità ai servizi che l'Ospedale mette a Sua disposizione e concorrere al successo della missione aziendale di appropriatezza dei percorsi di diagnosi e cura a favore dei pazienti

Nello stesso tempo, la Carta dei servizi è uno strumento di informazione, ascolto, partecipazione e tutela del cittadino, in un'ottica di alleanza terapeutica e di esercizio dei diritti alla gestione della propria salute.

Attraverso la Carta dei Servizi, l'Ospedale di Settimo adotta gli standard di quantità e qualità del servizio e ne assicura il rispetto offrendo al cittadino i più adeguati strumenti di controllo.

La Direzione Sanitaria

Dott. Ruggiero Doria

Il Consiglio dei Liquidatori

Dott. Luca Asvisio

Avv. Fabrizio Mondello

Dott. Alessandro Rossi



S.A.A.P.A. S.p.A.
In liquidazione

CHI SIAMO

La S.A.A.P.A. S.p.A. in Liquidazione, che opera presso l'Ospedale Civico Città di Settimo Torinese, è una società mista pubblico-privato sociale costituita ai sensi dell'art. 9 bis del Decreto legislativo 502/92 (Legge di riforma Sanitaria) e regolata da leggi regionali e deliberazioni della giunta regionale.

Dal 2009 al 2021, alla società è stata affidata l'attuazione di un programma di Sperimentazione Gestionale per lo svolgimento di attività sanitaria di continuità di cura post-ospedaliera (cosiddetta attività di "post-acuzie"), sia di Riabilitazione che di Lungodegenza, e per attività socio-sanitaria, nell'ambito del modello di "Continuità Assistenziale a Valenza Sanitaria" (C.A.V.S.). La società è titolare di accreditamento presso il Sistema Sanitario Regionale, quale soggetto erogatore di prestazioni in regime di ricovero ospedaliero a ciclo continuativo per complessivi 235 posti letto presso la struttura di via Santa Cristina 3 in Settimo Torinese (TO). La società stipula annualmente una convenzione con ASL TO4 che garantisce la copertura economica solo fino a 200 posti letto, quale numero massimo di posti letto "contrattualizzati".



L'azionariato di S.A.A.P.A. S.p.A. è formato da una maggioranza di Soci pubblici: ASL TO4 e ASL Città di Torino, Comune di Settimo Torinese e la sua controllata Patrimonio S.p.A.; una quota

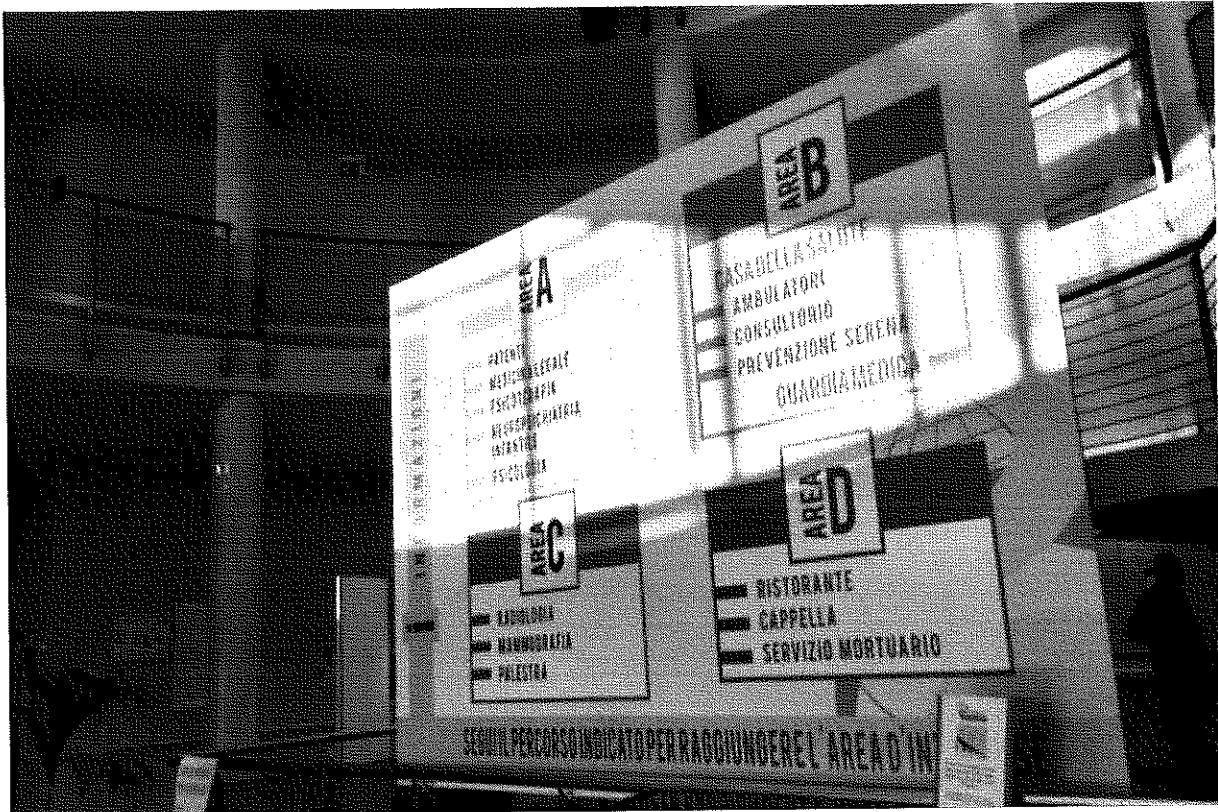
delle azioni è detenuta da soci del privato sociale (Cooperativa sociale P. G. Frassati Servizi alla Persona e Produzione Lavoro).

Con due deliberazioni del 2021 e 2022, l'amministrazione regionale, in applicazione della propria normativa e di quella nazionale sopra richiamata, ha dichiarato chiuso il progetto di sperimentazione e quindi ha determinato la messa in liquidazione della Società, pur mantenendo in capo all'Ospedale di Settimo tutte le attività sanitarie autorizzate in accreditamento, che dunque nei prossimi anni continueranno senza interruzione, affidate ad altro operatore, in una tradizione ormai consolidata del plesso come punto di riferimento per un bacino di utenza di oltre un milione di persone.





S.A.A.P.A. S.p.A.
In liquidazione



La carta dei servizi è conforme alle prescrizioni del DPCM 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari" e della regolamentazione regionale.

La Carta viene aggiornata periodicamente per accertarne la continua idoneità in funzione delle normative vigenti e delle modifiche organizzative, tecnologiche e di processo attuate in S.A.A.P.A. S.p.A. in Liquidazione.



INDICE

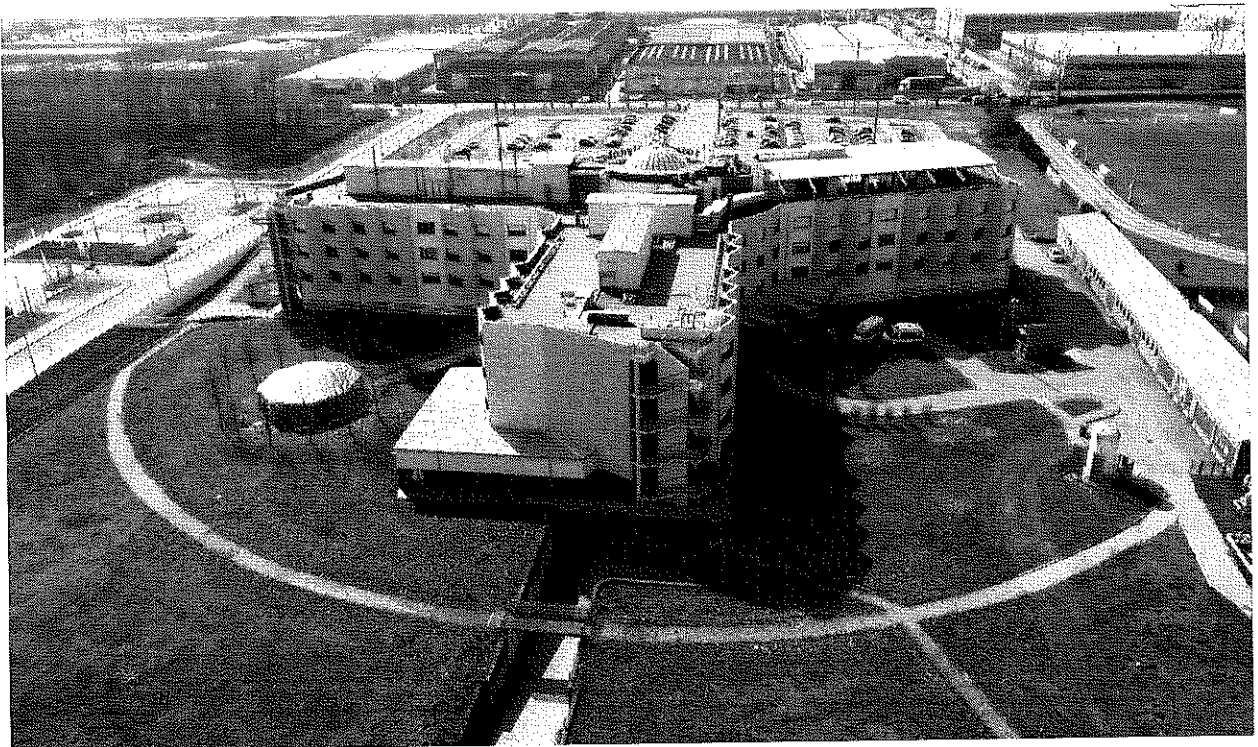
L'Ospedale Civico DI Settimo Torinese	8
La Mission aziendale	9
Vision.....	10
Obiettivi dell'Azienda	10
Metodi per il raggiungimento degli Obiettivi	11
Diritti e doveri degli utenti.....	12
L'utente ha il diritto:	13
L'utente ha il dovere	15
Accettazione.....	16
Come arrivare.....	16
La struttura.....	18
Camere di degenza.....	22
I pasti.....	22
Connettività e servizi ICT.....	23
Presenza web	23
Percorsi.....	24
Sicurezza antincendio	24
Tutela disabili	25
Tutela dell'ambiente	25
Manutenzione.....	25
Gestione dei dati e tutela della privacy	25
Attività di degenza: Reparti.....	27
C.A.V.S. (Continuità Assistenziale a Valenza Sanitaria).....	27
Lungodegenza	28
Medicina Fisica Riabilitativa (Riabilitazione di 2° livello)	28
Rispetto del tempo dell'ospite.....	30
Rispetto della dignità dell'ospite.....	30

Comfort	31
Accoglienza.....	32
Identificazione degli operatori	32
Dotazione e qualifica del personale Medico.....	33
Dotazione e qualifica del personale Infermieristico, Tecnico e Tutelare	33
Selezione del personale di Assistenza.....	33
Formazione del personale.....	33
Ossigeno terapeutico	34
Assistenza Medica	35
Gestione dell'emergenza	35
Servizi diagnostici.....	35
Manutenzione degli impianti e delle attrezzature.....	35
Reclami e suggerimenti.....	36
Indagini sulla soddisfazione degli utenti	38
Punto informativo	39
Orario di visita ai degenti	39
Custodia valori e oggetti personali	39
Persone di sostegno ai degenti	40
Somministrazione pasti.....	40
Divieto di Fumo e di consumo bevande alcoliche	41
Mance e doni.....	41
Alimenti e bevande	41
Servizio Mensa	41
Servizio Bar.....	41
Aree di soggiorno e sale di aspetto.....	42
Assistenza Religiosa	42
Copia della cartella clinica.....	42
Servizio mortuario.....	43

SEZIONE I – L'OSPEDALE

L'OSPEDALE CIVICO DI SETTIMO TORINESE

L'attività di S.A.A.P.A. S.p.A. in Liquidazione si svolge nella struttura situata in via Santa Cristina n. 3 a Settimo Torinese; la struttura, la cui costruzione è terminata nel corso dell'anno 2006, è stata progettata e costruita rispettando le più avanzate norme strutturali, impiantistiche e di sicurezza e presenta dotazioni tecnologiche di prim'ordine per garantire al paziente il miglior comfort possibile.



La struttura è attualmente accreditata presso la Regione Piemonte come erogatore di prestazioni sanitarie in regime di ricovero ospedaliero a ciclo continuativo presso il presidio "Ospedale Civico Città di Settimo", per complessivi 235 posti letto: 94 posti letto di C.A.V.S. (Continuità Assistenziale a Valenza Sanitaria), 82 posti letto di Lungodegenza e 59 posti letto di Riabilitazione di 2° livello (Medicina Fisica Riabilitativa).

I reparti di cura sono dislocati su tre piani distinti e sono dotati delle più moderne attrezzature per soddisfare ogni esigenza di diagnosi e cura nell'ambito delle specialità autorizzate.

Il modello organizzativo prevede la collaborazione tra personale medico, dipendente della società, e personale dipendente del gestore affidatario dei servizi infermieristici, logistici e di supporto. Le due componenti concorrono alla produzione del valore e all'erogazione dei servizi, in un orizzonte che muove dal paziente e dalle sue esigenze di assistenza e cura.

LA MISSION AZIENDALE

La Mission di S.A.A.P.A. S.p.A. è quella di garantire la miglior appropriatezza dei percorsi di diagnosi e cura a favore dei pazienti, avvalendosi del supporto di competenza e professionalità delle Aziende Sanitarie Locali di riferimento, garantendo un servizio qualitativamente eccellente in un quadro di corretto ed economico utilizzo delle risorse disponibili.

Dal 2009 al 2023, l'Ospedale di Settimo ha trattato in ricovero più di 22.000 pazienti, qualificandosi come punto di riferimento primario del Sistema Sanitario Regionale, nell'area della post acuzie, per un territorio che ospita 1.400.000 residenti, distribuiti tra la città di Torino e i distretti sanitari di Settimo Torinese, Chivasso-San Mauro, Ciriè-Lanzo, Cuorné e Ivrea.



VISION

La Società assume come principi ispiratori il rispetto della legge e delle normative vigenti in un quadro di legalità, trasparenza, riservatezza e rispetto della dignità della persona, in osservanza dei principi definiti ed elencati nel proprio Statuto.

Alla ricerca dell'eccellenza nei servizi, la Società intende coniugare il rispetto della correttezza professionale e la promozione di politiche di responsabilità sociale e di tutela ambientale.

La Visione strategica è quella di un'azienda orientata ad offrire processi assistenziali ed organizzativi che tengano conto delle legittime esigenze ed aspettative dei cittadini attraverso servizi appropriati, processi finalizzati ad ottenere un miglioramento continuo della qualità dell'assistenza per soddisfare bisogni sempre più complessi, avvalendosi dell'evoluzione delle tecniche e delle conoscenze, anche oltre l'ambito strettamente clinico.

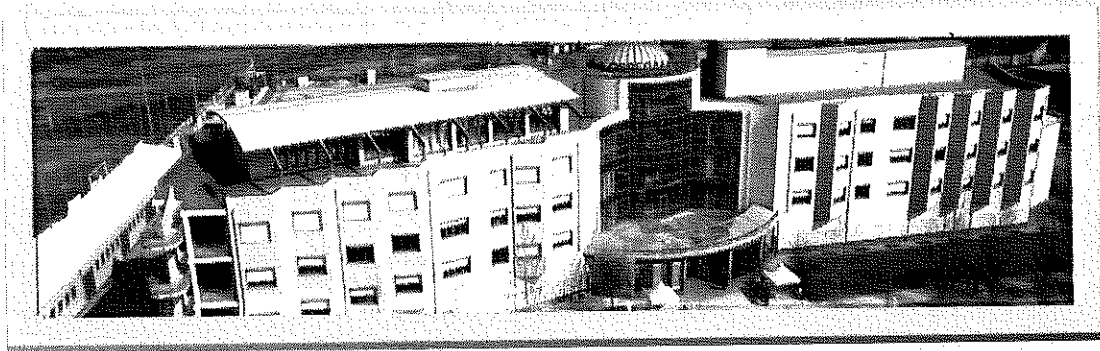
OBIETTIVI DELL'AZIENDA

Gli obiettivi dell'azienda, che è parte del sistema socio-sanitario Regionale quale organizzazione che opera nel campo dell'assistenza e della riabilitazione, sono definiti dagli atti di programmazione ed esecutivi della Regione Piemonte.

Gli obiettivi sono commisurati alle risorse economiche e rispondono agli standard organizzativi e strutturali definiti dalle normative regionali.

Gli obiettivi di crescita e miglioramento delle attività svolte, nonché di rafforzamento della capacità di creare valore, sono perseguiti assicurando alle strutture e ai processi standard adeguati di sicurezza decisionale ed operativa, propedeutici allo sviluppo dell'efficienza dei meccanismi di gestione delle attività, alla qualità dei sistemi di gestione e misurazione dei rischi.

La Società si è dotata, in questo senso, di un Modello di Organizzazione e Gestione fondato sul completo monitoraggio dei processi aziendali, modello soggetto a revisione periodica anche in relazione alle evoluzioni della normativa e agli esiti di monitoraggio dei processi.



Per poter offrire un'assistenza sanitaria di eccellenza, S.A.A.P.A. S.p.A. si impegna a:

- garantire la centralità del paziente in ordine ai suoi bisogni espressi di salute assicurandone al contempo la dignità in tutti i momenti della degenza, favorendo l'umanizzazione dei rapporti e garantendo la sua riservatezza;
- informare correttamente su tutti gli aspetti collegati al suo stato di salute, in modo da permettere decisioni consapevoli in merito alla propria qualità di vita;
- garantire elevati standard di comfort alberghiero ed effettuare rilevazioni periodiche sul gradimento dei servizi offerti, utilizzando i suggerimenti nell'ottica di un miglioramento continuo;
- garantire elevata professionalità del personale dedicato alla cura e all'assistenza;
- assicurare attrezzature efficienti e tecnologie all'avanguardia;
- vigilare sul rispetto degli standard di servizio, oltre i parametri obbligatori, in una prospettiva di soddisfazione del paziente nell'ambito della sua relazione con l'ospedale.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

La S.A.A.P.A. S.p.A. In Liquidazione riconosce la rilevanza del principio di partecipazione alla gestione del servizio pubblico, che in ambito sanitario si traduce in informazione, personalizzazione e umanizzazione delle prestazioni, trasparenza, efficienza ed efficacia.

Al cittadino-utente dell'Ospedale Civico di Settimo Torinese viene riconosciuto un ruolo attivo che viene svolto anche mediante la valutazione dei servizi fruiti e le indicazioni utili per il loro miglioramento.

In un'ottica di centralità della persona, il ruolo che la Società riconosce all'utente si estende dall'alleanza terapeutica alla base della relazione col personale medico, alle occasioni per guidare i processi correttivi e di miglioramento dei processi aziendali.

Questo ruolo si fonda su un complesso inscindibile di diritti e di doveri.

L'UTENTE HA IL DIRITTO:

- ad essere assistito con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della dignità umana, indipendentemente dall'età, sesso, razza, religione, opinioni politiche, ceto sociale, condizioni di salute;
- di ricevere informazioni comprensibili e complete sulla malattia, sulla relativa diagnosi e sulle cure proposte, affinché ne sia consapevole e partecipe, nonché sul decorso della malattia e sull'esito delle cure prestate;
- di ricevere in modo chiaro e completo le informazioni relative ai trattamenti cui verrà sottoposto, compresi i possibili rischi e disagi connessi, per poter esprimere un consenso realmente informato rispetto agli interventi e alle terapie proposte;
- di ricevere informazioni tempestive e corrette sulle modalità di accesso ai servizi, sulle prestazioni offerte, sui tempi di attesa;
- di poter identificare gli operatori con i quali si rapporta;
- di ottenere agevolmente la prenotazione di visite ed altre prestazioni;
- alla presenza dei sanitari nella struttura e negli ambulatori per il tempo stabilito dai contratti, dalle convenzioni, ed al rispetto, da parte degli operatori, degli orari programmati per le attività assistenziali;



- alla riservatezza della persona, nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali e sensibili;
- all'accessibilità delle strutture sanitarie e dei relativi servizi a utenti con disabilità, in ottemperanza ai requisiti di visitabilità;
- All'accesso agevole e completo alle informazioni che lo riguardano, con particolare riferimento alla cartella sanitaria;
- all'espressione delle proprie valutazioni e segnalazioni sulle prestazioni ricevute e a un riscontro ad ogni segnalazione entro un termine ragionevole;
- ad ottenere prestazioni appropriate ai bisogni, evitando ricoveri se non quando indispensabile;
- alla sicurezza, igiene e pulizia negli ambienti destinati all'assistenza.

L'UTENTE HA IL DOVERE:

- di rispettare le regole in vigore, l'organizzazione dei servizi, nonché gli ambienti, le attrezzature, gli arredi delle strutture, di rispettare i divieti e gli orari;
- di fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori sanitari al fine di concorrere all'efficacia dell'attività di assistenza e cura;
- di impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle informazioni fornite dagli operatori sanitari e di tenere conto delle indicazioni, dei pareri e delle prescrizioni;
- di rispettare le norme di buona educazione nei rapporti col personale ed evitare comportamenti che possano creare disturbo e disagio ad altri cittadini ospiti nella struttura;
- di informare la struttura sanitaria se rinuncia a prestazioni e cure programmate, per evitare sprechi di tempo e di risorse;



ACCESSIBILITÀ

ACCETTAZIONE

Per la sua caratteristica di struttura sanitaria di post-acuzie, al ricovero presso l'Ospedale di Settimo si accede provenendo da altri istituti di cura, prevalentemente da reparti per acuti degli Ospedali delle ASL TO4 e ASL Città di Torino.

L'inserimento degli ospiti può essere autorizzato dai reparti di degenza e dal DEA (Dipartimento Emergenza e Accettazione) degli Ospedali ricompresi nelle AASSLL citate, che rappresentano tra l'altro la maggioranza dell'azionariato, nonché dalle strutture distrettuali di Continuità assistenziale.

Si può accedere ai servizi dell'Ospedale in provenienza da strutture residenziali del territorio (pubbliche o private) o dal domicilio, sempre e comunque mediante un protocollo stabilito dallo specialista in Fisiatria dell'ASL di riferimento.

A questo percorso istituzionale si aggiungono altri sistemi di accesso, sempre nell'ambito esclusivamente pubblico, quali i ricoveri nei reparti dedicati Covid-19, nel quadro della risposta pandemica regolata dall'autorità sanitaria e dalle amministrazioni pubbliche.

COME ARRIVARE

L'Ospedale di Settimo è ubicato nella parte meridionale del territorio di Settimo Torinese, fra l'area industriale di Pescarito a sud e l'abitato a nord, in una zona particolarmente verde; è affiancato da complessi sportivi ed ampie aree agricole ed è facilmente raggiungibile, sia dal centro di Settimo e dai Comuni limitrofi sia da Torino.



Come raggiungere l'Ospedale Civico di Settimo Torinese:

Con i mezzi pubblici:

- In autobus da Settimo: Linea SM1 di GTT, inizio percorso fermata Trento; la fermata "Ospedale di Settimo" è in corrispondenza dell'ingresso al parcheggio dell'ospedale.
- È possibile raggiungere la fermata di partenza da Chivasso, in pochi minuti, con il servizio ferroviario metropolitano fino alla stazione di Settimo. La linea bus SM1 può essere anche utilizzata in provenienza da San Mauro.
- In autobus da Stazione ferroviaria di Settimo Torinese: Linea Ferroviaria Torino – Milano – Stazione di Settimo / Linea 49 in direzione Torino – Fermata V. Regio Parco, 114 / circa 200 m. a piedi in direzione Via Santa Cristina.
- In autobus da Torino: Linea 49 – fermata Centro Sportivo – Via Regio Parco, 85 /circa 200 m. a piedi in direzione Via Santa Cristina.

Con il mezzo privato:

L'Ospedale di Settimo è facilmente raggiungibile, sia dalla zona di Settimo che da Torino; la S.S.11 Padana Superiore, che scorre a poche centinaia di metri dall'Ospedale, è collegata da una parte con Chivasso e i comuni limitrofi, dall'altra con le maggiori direttrici di traffico per Torino (autostrada Torino-Milano, autostrada Torino-Aosta, Tangenziale nord di Torino, raccordo autostradale Torino-Caselle).

La struttura si trova a circa 20 minuti dal centro di Torino, a 10 minuti dal centro di Settimo e nelle immediatezze delle uscite della tangenziale di Torino.

L'Ospedale di Settimo è dotato di un ampio parcheggio, antistante l'ingresso principale, da circa 360 posti auto. Una quota consistente di posti auto in prossimità dell'ingresso è riservata a disabili.

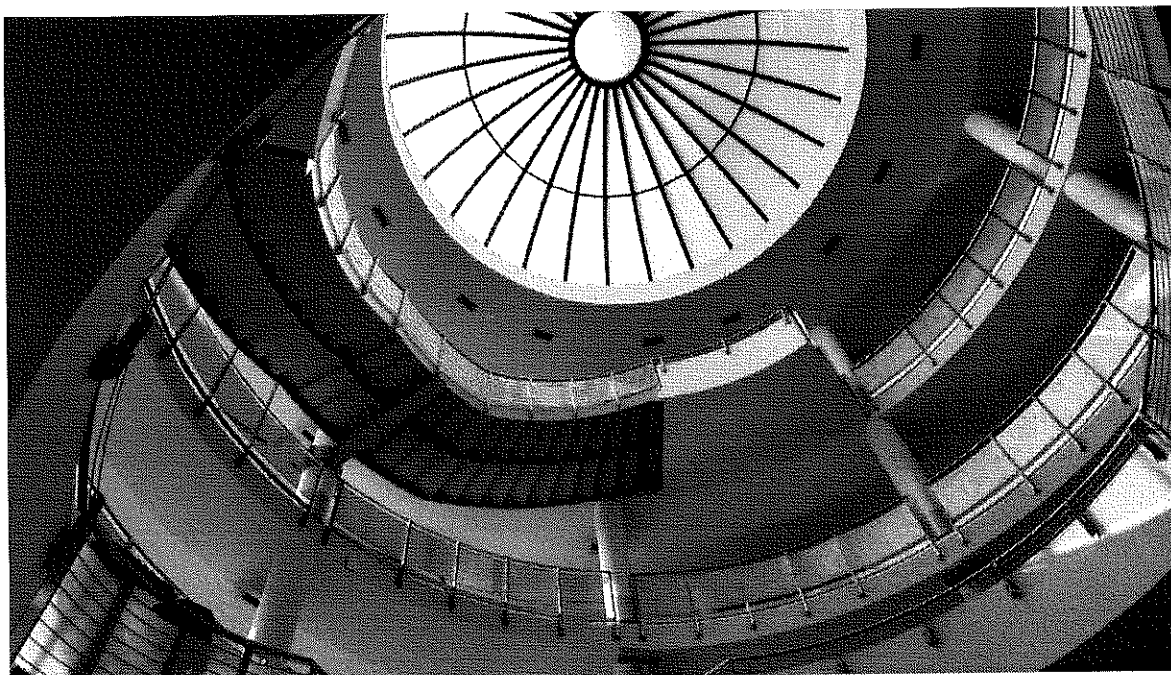
LA STRUTTURA

L'articolazione degli spazi della struttura è frutto delle più avanzate concezioni nel campo della progettazione ospedaliera: i percorsi per degenti e visitatori sono separati da quelli del personale di servizio, come pure le aree di degenza sono separate dai locali di servizio.



Una scala interna si sviluppa a vista dal corpo centrale dell'edificio, in forma circolare, con una cupola in vetro che caratterizza il fabbricato.

La scala conduce a ciascuno dei tre piani di degenza, formati ognuno da tre ali raccordate all'esterno da un percorso comune a semicerchio, utilizzato dal personale di assistenza. Ogni piano dispone di oltre 3.000 mq di superficie per ospitare le camere di degenza.



Ciascuna ala, caratterizzata da un colore differente (rosso, blu, verde) ripetuto sui tre piani, presenta due corridoi paralleli, ai cui lati si aprono le camere di degenza e i locali medici e infermieristici.

Fra i due corridoi sono collocati locali di servizio; ogni ala dispone di un bagno assistito dotato delle migliori attrezzature e almeno di un locale soggiorno dotato di apparecchio televisivo digitale.

La struttura è articolata su sei piani complessivi, così organizzati¹:

¹ La precisa dislocazione di reparti e nuclei, nei limiti dettati dall'atto di accreditamento, può andare soggetta a variazioni in funzione di esigenze di carattere organizzativo della Società o di richieste specifiche da parte del SSR.



PIANO TERRA

Reception – Centralino
Ambulatori
Palestra di Riabilitazione
Servizio Bar
Biblioteca e area attrezzata
Casa della Salute (ASL TO4)
Ambulatori e Servizi dell'ASL TO4:
Radiologia
Medicina Legale
Neuropsichiatria infantile
Psicologia età evolutiva
Unità di Psicoterapia

PRIMO PIANO

Reparto di CAVS (Continuità Assistenziale a Valenza Sanitaria):
- ala blu
- ala rossa
- ala verde

SECONDO PIANO

Reparto di Riabilitazione di 2° livello (Medicina Fisica Riabilitativa):
- ala blu
- ala rossa
- ala verde

TERZO PIANO Reparto di Lungo Degenza:

- ala blu
- ala rossa (CAVS)
- ala verde

QUARTO PIANO

Direzione Sanitaria
Direzione Amministrativa

Organo Amministrativo

PIANO INTERRATO

Cappella

Camera mortuaria

Servizio di ristorazione

Servizio di cucina*

Servizio di lavanderia e guardaroba*

Spogliatoi per il personale*

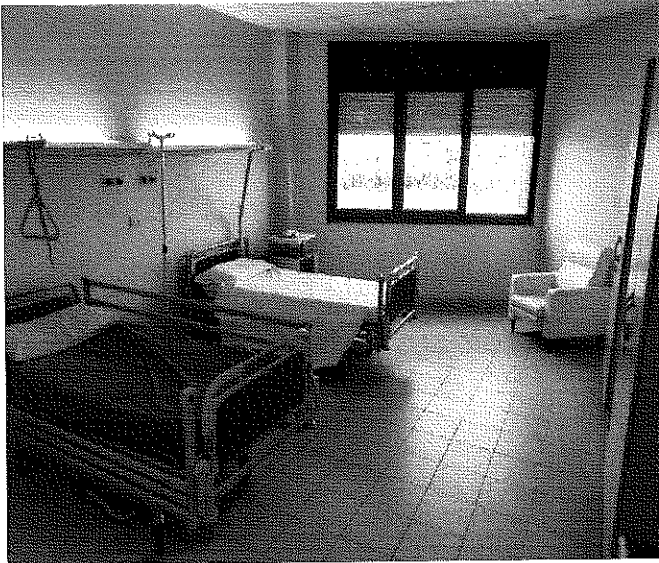
Locali adibiti a magazzino*



* Locali e servizi contrassegnati con asterisco non sono di norma accessibili al pubblico

COMFORT ALBERGHIERO

CAMERE DI DEGENZA



Le camere di degenza sono singole o doppie.

Dispongono di ampi spazi, come previsto dalle norme sui requisiti di accreditamento delle strutture sanitarie e di un bagno attrezzato con maniglioni di sostegno a norma disabili.

Le camere sono dotate di letti di degenza articolati, travi testaletto multifunzione con campanello di chiamata, impianto di climatizzazione, di ricambio dell'aria e di erogazione dell'ossigeno.

I PASTI

La prenotazione dei pasti e la scelta del menù avvengono giornalmente in modo individualizzato.

Nel rispetto del Piano di Autocontrollo alimentare (HACCP), i pasti vengono consumati nelle sale da pranzo presenti in ogni piano o, ove necessario, in stanza del degente.

I pazienti non in grado di provvedere autonomamente sono aiutati dal personale assistenziale: particolare attenzione viene posta all'alimentazione dei pazienti disfagici.

Al piano interrato è disponibile un servizio ristorazione, aperto anche al pubblico. L'ampia sala dispone di 90 posti a sedere a rotazione. Il servizio opera dal lunedì al venerdì dalle 12.30 alle 14.00.

Degenti e visitatori possono inoltre usufruire di un servizio bar, situato nell'atrio al piano terreno della struttura, che osserva orario dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 16.00

L'Ospedale Civico di Settimo Torinese utilizza una connessione di rete in fibra ottica "punto a punto": la fibra ottica consente di velocizzare le prestazioni diagnostico- terapeutiche. Specifici applicativi consentono una migliore gestione delle terapie e approvvigionamento farmacologico (carrelli informatizzati), cartelle cliniche informatizzate e fascicolo elettronico.

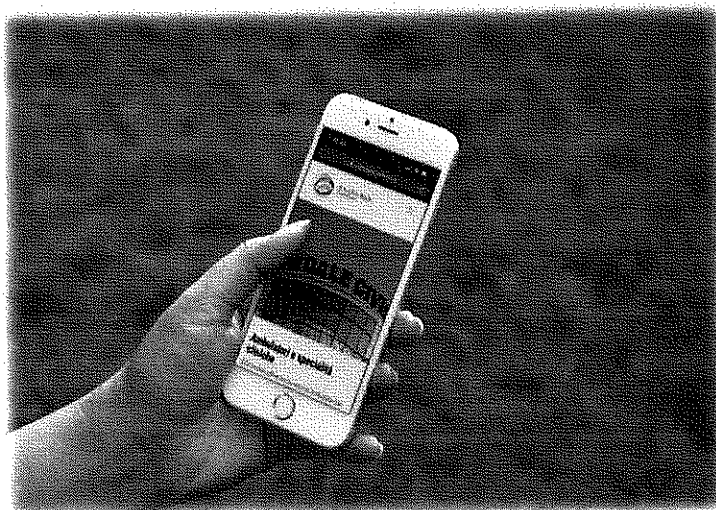
L'intera struttura è dotata di connessione WI-Fi, con una rete dedicata all'azienda e una rete separata disponibile per il pubblico (OspedalePUBLIC) .

PRESENZA WEB

Il sito web aziendale www.ospedalesettimo.it rappresenta il principale strumento di comunicazione e di trasparenza della società; sul sito è possibile trovare le informazioni di servizio per l'utenza, informazioni sull'organizzazione e sulle procedure (segnalazioni, procedura ritiro cartelle cliniche ecc.), oltre a una sezione di "Amministrazione Trasparente" che pubblica tutta la rilevante regolamentazione e gli atti amministrativi e organizzativi interni.

Sempre a scopo di informazione al pubblico, la società mantiene anche una pagina social.

In ogni caso, per comunicare con l'Ospedale, si invitano gli utenti ad avvalersi degli strumenti disponibili attraverso il sito ufficiale, ovvero dei canali di comunicazione appositamente previsti, ai recapiti di Segreteria, Reception o alle caselle di posta elettronica certificata. Per ragioni di riservatezza e di procedura, il personale non è autorizzato a rilasciare informazioni di alcun genere attraverso pubblicazione su canali social.



PERCORSI

La struttura dispone di otto impianti di ascensori, montalettighe e montacarichi; tre ascensori sono riservati al pubblico e rispettano il requisito di visitabilità previsto dalla normativa per il superamento delle barriere architettoniche.

È inoltre presente un montalettighe con i requisiti necessari per essere utilizzato in caso di incendio.

Il numero e la sistemazione logistica dei montalettighe e montacarichi consentono percorsi ottimali per i pazienti barellati dal locale di sosta delle ambulanze (cosiddetta "camera calda") al reparto di destinazione.

SICUREZZA ANTINCENDIO



La struttura è dotata di un efficiente sistema antincendio e di rilevazione fumi:

- i percorsi di emergenza sono interrotti da porte tagliafuoco e da locali filtro secondo le norme vigenti;

- le uscite di sicurezza

sono segnalate nei percorsi di fuga e sono individuate da apposita cartellonistica luminosa;

- gli idranti e gli estintori sono individuati da appositi cartelli e dalle planimetrie affisse alle pareti lungo le vie di fuga.

Il piano di emergenza e di evacuazione prevede l'intervento del personale preposto, per assistere ed orientare i degenti, i visitatori ed il personale.

TUTELA DISABILI

L'Ospedale è in possesso dei requisiti di visitabilità come previsto dalle leggi vigenti in materia di eliminazione delle barriere architettoniche. Tutti i percorsi piani orizzontali dell'edificio e tutti i vani ascensore sono privi di barriere architettoniche.

TUTELA DELL'AMBIENTE

La S.A.A.P.A. S.p.A. è particolarmente sensibile alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente.

Per quanto riguarda gli impianti, questi risultavano già adeguati alla normativa ambientale in fase di edificazione della struttura. Sono naturalmente soggetti a verifiche e controlli periodici.

In tema di smaltimento rifiuti, con l'avvio delle attività sanitarie si è definito un percorso di smaltimento che prevede la raccolta differenziata per tutte le tipologie di rifiuti urbani tramite convenzione con la S.E.T.A. S.p.A. e la raccolta e lo smaltimento di rifiuti speciali di tipo sanitario mediante impresa specializzata regolarmente iscritta all'Albo Nazionale dei Gestori Ambientali, individuata tramite il gestore dei servizi assistenziali/alberghieri.

MANUTENZIONE

La manutenzione strutturale ed impiantistica dell'Ospedale è affidata a fornitore qualificato.

Tutti gli impianti e le attrezzature sanitarie in dotazione alla struttura sono sottoposti a regolare manutenzione ordinaria e ad interventi di manutenzione straordinaria e verifiche periodiche, mediante contratti di manutenzione, stipulati secondo le norme di legge.

GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY

S.A.A.P.A. S.p.A. in Liquidazione, nel perseguimento dei propri obiettivi istituzionali, è costantemente impegnata a garantire il diritto alla riservatezza di ogni paziente attraverso l'adeguamento della propria attività alla normativa vigente in tema di protezione dei dati personali, oggi rappresentata dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del

Consiglio del 27 aprile 2016 (“GDPR”) e dalla normativa europea e nazionale che lo integra e/o lo modifica (“Normativa Privacy Applicabile”), ivi compresa la disciplina sulla protezione dei dati personali di cui al Decreto Legislativo n. 196/2003, come modificato dal Decreto Legislativo n. 101/2018 (di seguito, “Codice Privacy”).

A tale fine, l’Azienda:

- promuove al suo interno la sensibilizzazione di tutti gli operatori sulle tematiche connesse alla protezione dei dati attraverso corsi di formazione, strumenti/procedure finalizzati a supportare gli stessi nella gestione consapevole del paziente sotto il profilo della riservatezza
- offre al cittadino la garanzia del rispetto dei principi contenuti nella normativa, adottando una serie di strumenti (ad esempio, le informative conformi) finalizzati a fornirgli un’adeguata informazione sul trattamento dei dati effettuato all’interno dell’Azienda.



SEZIONE II – ACCOGLIENZA

ATTIVITÀ DI DEGENZA: REPARTI

La S.A.A.P.A. S.p.A. – Ospedale Civico Città di Settimo Torinese garantisce attività di ricovero in regime di postacuzie per le seguenti discipline:

- C.A.V.S. (Continuità Assistenziale a Valenza Sanitaria)
- Lungodegenza
- Medicina Fisica Riabilitativa (Riabilitazione di 2° livello)

C.A.V.S. (CONTINUITÀ ASSISTENZIALE A VALENZA SANITARIA)

La **Continuità Assistenziale a Valenza Sanitaria (C.A.V.S)** rappresenta un ambito di cura per pazienti le cui condizioni sanitarie e socioassistenziali non consentono il diretto invio al domicilio alle dimissioni dall'Ospedale e per rispondere a particolari situazioni clinico-assistenziali di persone assistite provenienti dal domicilio e che non necessitano di ricovero ospedaliero.

Inoltre, i C.A.V.S. ospitano pazienti che hanno superato la fase acuta della malattia durante il ricovero negli Ospedali e che, nell'ambito di una corretta gestione delle risorse disponibili, possono essere dimessi ma che non possono ancora essere assistiti a domicilio per carenza o insufficienza di supporto familiare o di ambiente adatto alle loro esigenze.

Il reparto di Lungodegenza accoglie pazienti, anche non autosufficienti, che conclusa la fase acuta del ricovero, necessitano di un prolungamento dell'intervento assistenziale ospedaliero in quanto presentano una situazione funzionale compromessa (da cui ha origine una riduzione delle condizioni di autosufficienza psico-fisica) rientrante in una delle seguenti categorie:

- patologie interventistiche complesse con necessità di prolungate cure sanitarie in pazienti stabili;
- riabilitazione estensiva in pazienti con comorbidità;
- pazienti oncologici con necessità di terapia di supporto;
- pazienti affetti da lesioni cutanee da decubito, patologie cerebrovascolari e pazienti con stato vegetativo nella fase di postacuzie.

MEDICINA FISICA RIABILITATIVA (RIABILITAZIONE DI 2° LIVELLO)

Il reparto attua interventi che mirano allo sviluppo di una persona al suo più alto potenziale sotto il profilo fisico, psicologico, sociale, educativo, occupazionale, in relazione al suo deficit fisiologico o anatomico e all'ambiente: ci si può rivolgere alla Struttura per disabilità motorie, comunicative, cognitive, in fase acuta, subacuta o cronica di differente complessità.

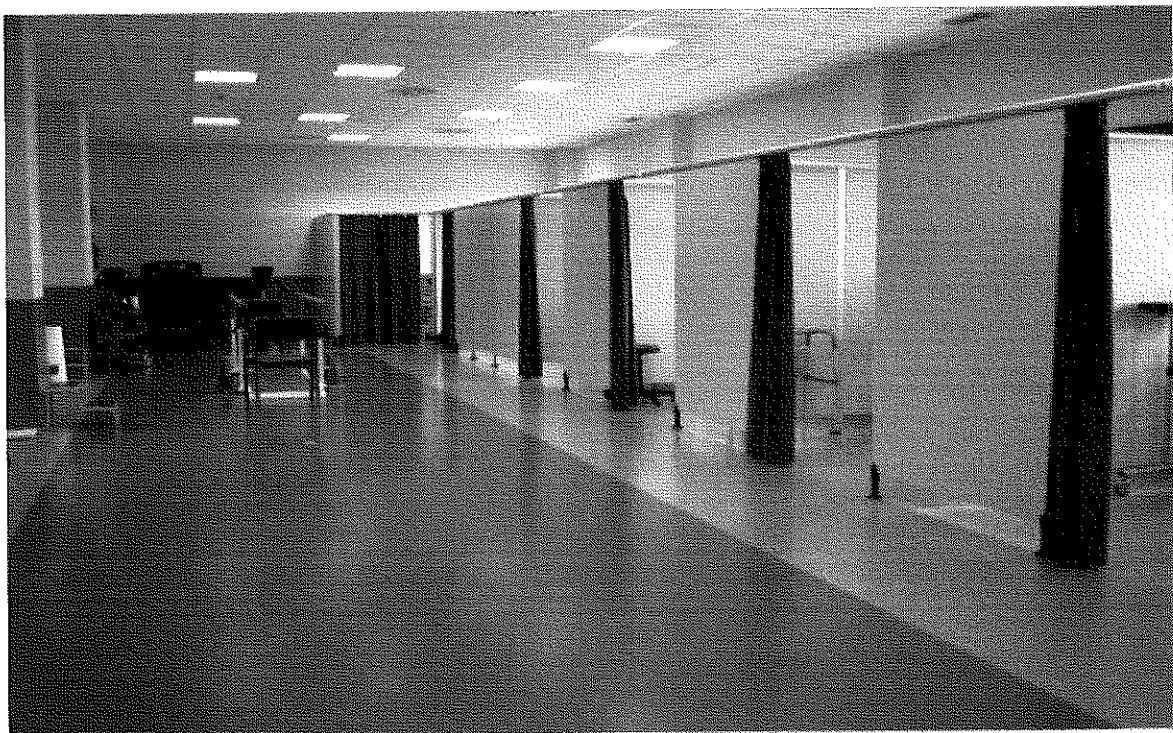


Gli interventi erogati possono essere di diversa tipologia a seconda delle necessità dell'utente e possono comprendere:

- la visita fisiatrica con l'elaborazione del Progetto Riabilitativo;
- la valutazione funzionale e strumentale complesse;
- la prescrizione di protesi, ortesi, ausili;
- il trattamento secondo Programma Riabilitativo;
- la valutazione ambientale per il superamento di barriere architettoniche;
- l'addestramento all'utilizzo di protesi, ortesi ausili.

Per i pazienti in regime di ricovero, il modello organizzativo consente una presa in carico precoce e continuativa, in relazione alle condizioni cliniche per le quali è riconosciuta la necessità di intervento riabilitativo. Tale intervento si realizza attraverso l'elaborazione del Progetto riabilitativo e dei Programmi Riabilitativi Fisioterapici e Logopedici, assicurando l'adozione di protocolli e procedure condivise con i vari specialisti che intervengono sul percorso con un approccio multidisciplinare.

A conclusione del progetto, possono persistere esigenze di prosecuzione delle cure: in questo caso, l'equipe riabilitativa definisce e gestisce il percorso post-dimissione o in ambulatorio o a domicilio.



SEZIONE III - QUALITÀ DEL SERVIZIO

RISPETTO DEL TEMPO DELL'OSPITE

L'ospite è al centro dell'universo dell'ospedale, insieme al personale che gli presta assistenza. Il suo tempo è un valore fondamentale in relazione all'efficacia delle terapie e al suo benessere in generale. La dignità dei pazienti e dei lavoratori è manifestazione primaria della loro centralità nella missione dell'azienda e nell'intero sistema organizzativo e regolamentare interno.

Orario distribuzione pasti

La distribuzione avviene per tutti i reparti nei seguenti orari:

- dalle 7,30 alle 8,00 per la distribuzione della colazione;
- dalle 12,00 alle 13,30 per la distribuzione del pranzo;
- dalle 18,00 alle 19,30 per la distribuzione della cena.

Orario ricevimento visite

Tutti i giorni dalle ore 12,00 alle ore 14,00 e dalle ore 17.30 alle ore 20.

Il visitatore è chiamato ad essere attento a rispettare la tranquillità degli altri pazienti e non interferire con la gestione delle attività in reparto.

RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELL'OSPITE

Pulizie

Frequenza pulizia camere di degenza:

Secondo necessità, con un minimo di un intervento giornaliero

Frequenza pulizie servizi igienici:

Due volte al giorno. Secondo necessità, con un minimo di un intervento giornaliero

In applicazione degli accordi tra società e soggetto gestore dei servizi assistenziali e infermieristici, gli interventi di pulizia sono riscontrati anche da registri e l'andamento delle operazioni viene monitorato in relazione a obiettivi e standard definiti.

COMFORT

Nelle camere di degenza: Aria condizionata, servizi igienici in ogni camera attrezzati con maniglioni a norma disabili, guardaroba personale, dispositivo di chiamata, individuale, luce individuale, letto snodabile.

Nel reparto: Un bagno assistito per ciascun'ala di degenza, soggiorno in ogni ala con televisore digitale, biblioteca.

Nella struttura: Servizio bar e rivendita giornali, con orario 8-16. In tutta la struttura ospedaliera è possibile accedere al servizio di WIFI gratuito registrandosi al Portale OspedalePUBLIC.

Prevenzione piaghe da decubito

Pur ritenendo che una struttura a vocazione assistenziale debba porsi come obiettivo la prevenzione assoluta di tali inconvenienti, l'incidenza di nuove lesioni da decubito rappresenta un indicatore specifico per la verifica dell'attività di cura.

Prevenzione legionellosi e/o infezioni ospedaliere

Pulizia e disinfezione mensile dei punti terminali (quali rubinetti, bocchette) dell'impianto idrico; monitoraggio periodico degli impianti nell'ambito degli interventi manutentivi della struttura.

Frequenza giornaliera cambi biancheria

La sostituzione della biancheria piana del letto viene effettuata, di norma, 2 volte alla settimana; ulteriori cambi sono effettuati ad ogni occorrenza.

Assistenza religiosa

Chiesa Cristiana Cattolica

La Santa Messa è celebrata il mercoledì alle ore 16,00 (Cappella o auletta nei pressi dell'ingresso); il Rosario il venerdì alle 16,00; il servizio di assistenza spirituale ai degenti è assicurato dagli operatori della Pastorale della Salute dal lunedì al venerdì dalle 14 alle 18.

Chiesa Cristiana Ortodossa

Per assistenza spirituale è disponibile Padre Paul Porcescu, parroco della chiesa ortodossa romena di Settimo (informazioni in Reception).

Altre confessioni religiose

Nel perseguimento delle proprie finalità istituzionali, la Direzione è disponibile a collaborare, a richiesta, per organizzare attività di assistenza spirituale e religiosa per altre confessioni.

INFORMAZIONE

ACCOGLIENZA

Il Referente Infermieristico, o delegato:

- accoglie la persona e i suoi familiari;
- raccoglie la documentazione sanitaria;
- provvede a compilare la documentazione sanitaria necessaria;
- valuta la necessità e predispone gli interventi assistenziali di pertinenza infermieristica e assistenziale (es. piano di mobilitazione, scheda alimentazione e/o idratazione, ecc. ...).

IDENTIFICAZIONE DEGLI OPERATORI

Tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo riportante il ruolo esercitato nella struttura; alcune tipologie di operatori sono identificabili attraverso il colore dell'uniforme in base al sistema adottato dal gestore dei servizi in affidamento, che viene comunicato all'utenza.

STANDARD PROFESSIONALI E TECNOLOGICI

DOTAZIONE E QUALIFICA DEL PERSONALE MEDICO

Conforme alle prescrizioni di legge nazionali e regionali, tutti i medici sono in possesso di Specializzazione specifica nella disciplina richiesta per ciascuna attività di degenza.

DOTAZIONE E QUALIFICA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO, TECNICO E TUTELARE

Conforme alle prescrizioni di legge nazionali e regionali.

SELEZIONE DEL PERSONALE DI ASSISTENZA

Il personale di assistenza è fornito dal soggetto gestore dei servizi, selezionato da SAAPA. Sottoscrivendo il capitolato di affidamento, il gestore si impegna al rispetto delle normative in materia di requisiti professionali, deontologia e sicurezza del lavoro, e all'adesione a un sistema di avanzati standard operativi e requisiti del personale impegnato.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

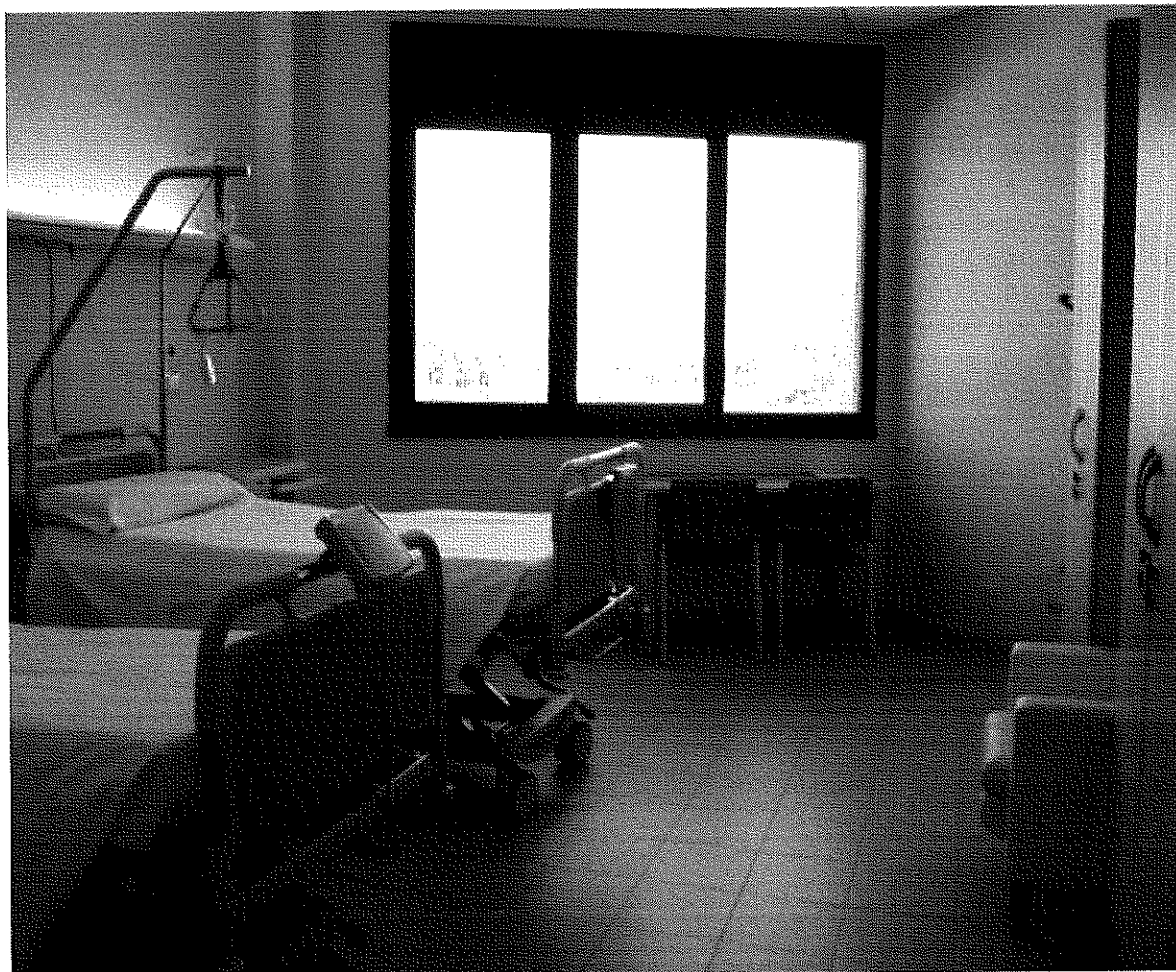
Il personale interno (sanitario e amministrativo) e il personale assistenziale dipendente dal gestore dei servizi partecipano regolarmente a piani di formazione finalizzati a supportare la crescita professionale degli operatori in riferimento alle rispettive competenze tecniche e relazionali.

Particolare attenzione nella formazione è riservata agli aspetti di tutela dei diritti di riservatezza di pazienti e operatori, al codice etico e di comportamento e ai sistemi di gestione e controllo.

Come provider accreditato di Formazione Continua in Sanità, SAAPA S.p.A. in Liquidazione organizza regolarmente attività di formazione e aggiornamento nel quadro del Sistema ECM della Regione Piemonte.

OSSIGENO TERAPEUTICO

La struttura è dotata di impianto centralizzato di erogazione dell'ossigeno, rispondente ai requisiti di legge.



ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza Medica è garantita per tutti i reparti di degenza 24/24 ore e per tutti i giorni della settimana, attraverso il servizio di guardie notturne interne alla struttura.

GESTIONE DELL'EMERGENZA

La dotazione di carrelli per l'emergenza (dotati di Cardiomonitor con defibrillatore ed unità di ventilazione manuale) è superiore ai requisiti previsti dalle norme: sono presenti 3 carrelli per emergenza base per ogni reparto ed uno aggiuntivo di emergenza avanzato per la Lungodegenza e la Riabilitazione.

SERVIZI DIAGNOSTICI

La struttura è dotata del Servizio di Radiologia per pazienti ricoverati, dotato di un apparecchio radiologico fisso, un apparecchio radiologico portatile ed un Ecografo a tre sonde con funzione di ecodoppler, ed un servizio POCT (Point of Care Testing) dotato delle più moderne attrezzature, per l'effettuazione di esami urgenti di Laboratorio con esito in tempo reale.

MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI E DELLE ATTREZZATURE

Tutti gli impianti e le attrezzature sanitarie in dotazione alla struttura sono sottoposti a regolare manutenzione ordinaria e ad interventi di manutenzione straordinaria secondo le norme di legge, tramite contratti di manutenzione stipulati ad hoc. La manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature mediche è affidata a una convenzione in Ingegneria Clinica stipulata con l'ASL To4.

SEZIONE IV - TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

RECLAMI E SUGGERIMENTI

La S.A.A.P.A. S.p.A. in Liquidazione considera le relazioni con l'utenza come elemento essenziale al perseguimento delle proprie finalità.

La relazione tra utenza e ospedale trova il suo canale principale nel rapporto con il personale medico di reparto per quanto riguarda gli aspetti di cura e assistenza individuale.

L'Ospedale di Settimo garantisce il pieno diritto di partecipazione dell'utente attraverso la possibilità di avanzare suggerimenti, elogi, segnalazioni o reclami al fine di consentire alla Società di fare le necessarie verifiche e di migliorare i propri standard qualitativi effettivi.

La segnalazione può essere presentata con le seguenti modalità:

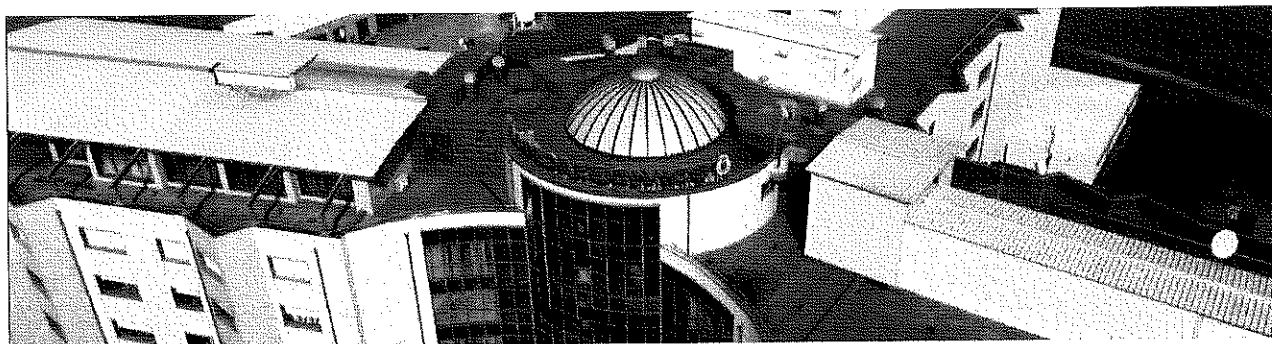
- Preferibilmente, con modulo standard (disponibile in cartaceo presso la Reception o ai reparti, ovvero scaricabile dal sito aziendale, sezione "Amministrazione Trasparente", alla pagina <https://ospedalesettimo.it/wp-content/uploads/2023/03/M.04.01-REV.1-Scheda-di-segnalazione-reclami-e-disfunzioni.pdf>)
- Lettera in carta semplice

Le segnalazioni possono essere consegnate a mano al/alla Referente Infermieristico o alla Reception, ovvero inviate via mail all'indirizzo info@ospedalesettimo.it

Segnalazioni riguardanti aspetti di carattere strettamente sanitario, che non abbiano trovato soluzione nel rapporto con il medico e il personale in reparto, possono anche essere indirizzate direttamente alla Direzione Sanitaria, nelle modalità di consegna a mano, spedizione postale oppure via mail.

I suggerimenti e le segnalazioni possono essere presentati con le medesime modalità o utilizzando la apposita cassetta sita nell'atrio dell'Ospedale. In caso di eventuali urgenze, è possibile ricorrere a una prima segnalazione telefonica, che deve essere seguita da corrispondente segnalazione scritta, nelle forme sopra indicate.

La Direzione Sanitaria fornirà un'immediata risposta per le segnalazioni che consentono una pronta risoluzione; negli altri casi verrà preliminarmente attivato un percorso conoscitivo con i Responsabili dei servizi interessati. La risposta all'utente perverrà nel più breve tempo possibile, e comunque di norma entro i 15 giorni, per le segnalazioni di oggetto circoscritto e di più agevole definizione; per le segnalazioni più complesse, di norma la risposta perviene entro i 60 giorni., tenendo conto di eventuali richieste di integrazioni al segnalante.



Per consentire efficaci attività di indagine interna e gli eventuali interventi correttivi, si raccomanda di depositare le segnalazioni nelle forme indicate e con tempestività. Più in specifico, i reclami/osservazioni devono essere presentati/e di norma entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza del presunto atto o comportamento lesivo (art. 14 C.5 D.lgs. 502/92). Sono comunque presi in esame anche gli esposti presentati oltre tale termine, purché entro i sei mesi dai fatti segnalati, in presenza di particolari condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto alla tutela.

Al segnalante possono essere richieste integrazioni di documenti e informazioni necessarie al completamento dell'istruttoria. Se, decorsi 15 giorni, l'utente non presenta i documenti/informazioni richiesti/e, non risulta possibile dare corso al reclamo che, pertanto, viene archiviato. Ai fini dell'istruttoria interna, non sono tenuti in considerazione reclami in forma anonima.

Anche in relazione alla procedura per le segnalazioni, reclami o elogi, gli uffici delle direzioni amministrativa e sanitaria sono aperti al pubblico nei seguenti orari:

- Lunedì, mercoledì e giovedì: dalle ore 09:30 alle ore 12:30
- Martedì dalle ore 14:00 alle ore 16:00
- Venerdì gli uffici sono chiusi al pubblico

Per una migliore programmazione delle attività, è comunque consigliato agli utenti di contattare previamente la Direzione e concordare un incontro su appuntamento.

Agli utenti è reso disponibile un questionario sul grado di soddisfazione degli utenti per gli standard di servizio, riguardo al trattamento alberghiero, alla qualità dell'assistenza medica ed infermieristica, al grado di efficienza degli uffici.

Il modulo può essere ritirato alla Reception o scaricato dal sito aziendale, sezione "Amministrazione Trasparente", alla pagina: https://ospedalesettimo.it/wp-content/uploads/2023/03/M.02.12-Modulo-di-soddisfazione-clienti.rev_.1.pdf

I questionari, che vengono depositati in forma anonima, sono poi sottoposti a elaborazione da parte della Direzione dell'Ospedale al fine di intraprendere la più appropriate azioni correttive e migliorative della qualità dei servizi erogati.





S.A.A.P.A. S.p.A.
In liquidazione

INFORMAZIONI UTILI

PUNTO INFORMATIVO

Nell'atrio dell'Ospedale, al piano terreno, è attivo il servizio di Reception/Centralino/Accettazione, dalle ore 8,00 alle ore 20,00 di tutti i giorni (tel. 011-30.21.400). Gli operatori della Reception sono a disposizione dei degenti e dei visitatori per le informazioni relative all'orientamento nella struttura e alle modalità di ricovero.

ORARIO DI VISITA AI DEGENTI

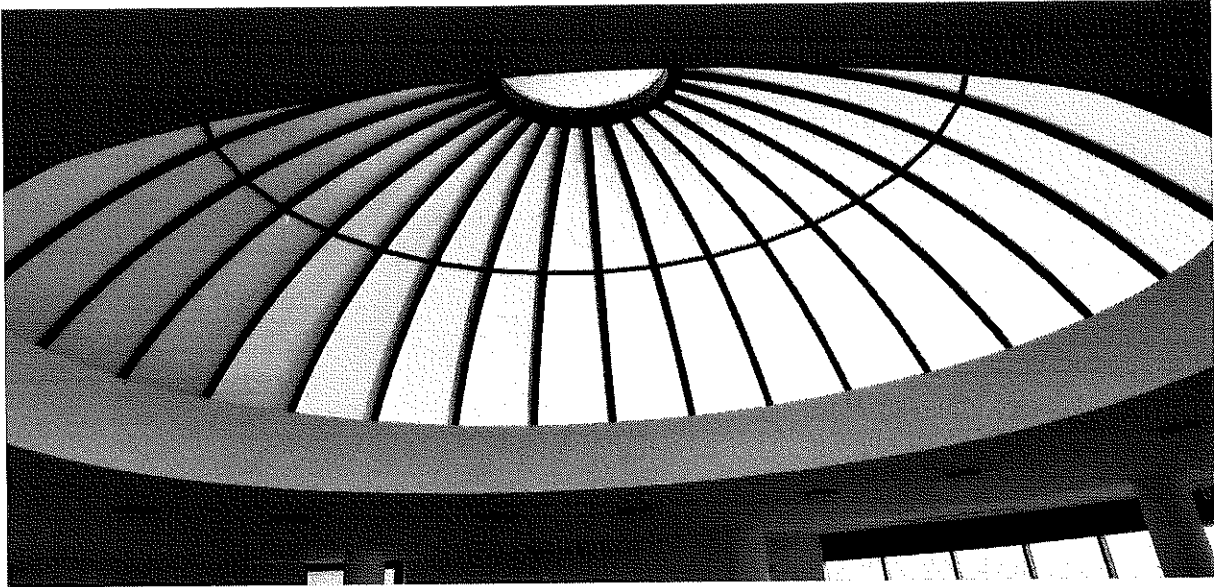
È possibile visitare i degenti tutti i giorni, dalle ore 12.00 alle ore 14.00 e dalle ore 17.30 alle ore 20.00.

Si richiamano i visitatori al rispetto della regolamentazione in materia di prevenzione del contagio attualmente in vigore.

CUSTODIA VALORI E OGGETTI PERSONALI

Il personale (Medico, di Assistenza, di Amministrazione, di Reception) non è autorizzato a gestire denaro o valori per conto degli ospiti, né a conservare preziosi, denaro, libretti di banca o altri effetti o documenti personali.

Il personale di cui sopra inoltre non assume alcuna responsabilità per i valori e/o beni personali conservati personalmente dai degenti nella propria camera.



PERSONE DI SOSTEGNO AI DEGENTI

La S.A.A.P.A. S.p.A. garantisce e consente a ciascun utente l'esercizio del diritto, durante la degenza, di avvalersi della presenza di un familiare o di una persona di propria fiducia per attività di sostegno emotivo e aiuto non sanitario.

L'accesso e la permanenza in ospedale fuori dell'orario di visita prestabilito, da parte di persone che forniscono prestazioni di conforto ai degenti, è consentito concordandone le modalità con il medico di reparto e con autorizzazione del Dirigente Medico.

SOMMINISTRAZIONE PASTI

L'orario per la distribuzione dei pasti ai pazienti ricoverati è il seguente:

- colazione: dalle ore 07:30 alle ore 08:00;
- pranzo: dalle ore 12:00 alle ore 13:30;
- cena: dalle ore 18:00 alle ore 19:30.

Per i degenti, al di fuori dei pasti somministrati dal personale dell'Ospedale, il consumo di generi alimentari e bevande alcoliche è consentito soltanto su espressa autorizzazione del medico di reparto.

DIVIETO DI FUMO E DI CONSUMO BEVANDE ALCOLICHE

In osservanza della legge 3/2003, Art.51, è vietato fumare all'interno della struttura e nelle zone di pertinenza.

In applicazione della l. 125/2001 e dell'Intesa Conferenza Stato Regioni, 16 marzo 2006 (Attività lavorative ad elevato rischio infortuni), è fatto divieto al personale sanitario e assistenziale in servizio all'Ospedale di consumare bevande alcoliche.

MANCE E DONI

È vietato dare mance o regali di valore venale al personale in servizio presso l'Ospedale. Al personale è fatto divieto di accettare regali, fra l'altro ai sensi della regolamentazione aziendale (codice comportamentale).

ALIMENTI E BEVANDE

SERVIZIO MENSA

Al piano interrato è in funzione una sala ristorazione a disposizione di familiari, visitatori, dipendenti e altro personale. I pasti sono preparati in loco da un'impresa di ristorazione esterna.

L'orario di apertura al pubblico è da lunedì a venerdì dalle ore 12:30 alle ore 14:00.

SERVIZIO BAR

Nell'atrio della struttura è presente un servizio bar che effettua anche rivendita di giornali, con orario da lunedì a sabato dalle ore 07:00 alle ore 19:00 (chiuso la domenica).

AREE DI SOGGIORNO E SALE DI ASPETTO

Nell'atrio della struttura, ai lati dell'ingresso vi sono due spazi soggiorno per degenti e visitatori; i locali sono dotati di apparecchi distributori di bevande e alimenti.

ASSISTENZA RELIGIOSA

La Santa Messa è celebrata il mercoledì alle ore 16,00; il servizio di visita ai degenti da lunedì a venerdì ore 15,00-18,00. Per l'assistenza religiosa ai credenti di fede cristiana ortodossa è disponibile il parroco della Chiesa Ortodossa Rumena di Settimo.

Pazienti di altre confessioni possono richiedere alla Direzione la collaborazione ad organizzare attività di assistenza religiosa desiderata.

COPIA DELLA CARTELLA CLINICA

La copia della cartella clinica può essere richiesta dal diretto interessato o da chi ne fa le veci presso l'Ufficio Amministrativo che si trova al 4° piano dell'Ospedale, negli orari:

- Lunedì, mercoledì e giovedì: dalle ore 09:30 alle ore 12:30
- Martedì dalle ore 14:00 alle ore 16:00

È necessario compilare l'apposito modulo in distribuzione presso il medesimo ufficio o scaricabile on line (<http://www.ospedalesettimo.it/index.php/2-articoli/119-come-richiedere-copia-della-cartella-clinica>) e allegare al modulo, al momento della richiesta, la fotocopia del documento di identità. Al momento della richiesta occorre versare il costo copia di 15 euro.

La cartella clinica è un atto pubblico che non solo ha scopi clinici per l'assistenza, per una valutazione dell'efficacia delle cure o come tramite di informazione tra i vari operatori o per rilievi statistici e scientifici, ma anche medico - legali ed economico amministrativi di notevole importanza. La cartella contiene

informazioni particolari, soprattutto di carattere sanitario, ed è pertanto sottoposta alla disciplina per la tutela della privacy.

SERVIZIO MORTUARIO

Il Servizio mortuario è attivo al piano interrato dell'Ospedale; le salme vi vengono trasportate attraverso un apposito ascensore calaferetri che si apre in ogni reparto di degenza; i visitatori vi accedono mediante percorso interno segnalato; i mezzi funebri hanno accesso dall'esterno sul lato est dell'edificio.

Nei locali di accesso alle camere mortuarie sono affissi gli elenchi delle ditte abilitate ai trasporti funebri. Si ricorda che al personale è fatto divieto di fornire informazioni su operatori di onoranze funebri.

L'orario di accesso al servizio mortuario è il seguente:

- da lunedì a venerdì dalle ore 08:30 alle ore 16:00;
- sabato dalle ore 08:30 alle ore 12:30.



L'OSPEDALE DI SETTIMO IN NUMERI:

- ✓ **13 anni di attività**
- ✓ **235 posti letto accreditati, nelle tre specialità LD, CAVS, RRF**
- ✓ **3026 metri quadri di camere ad ogni piano**
- ✓ **800 metri quadri di poliambulatori**
- ✓ **540 metri quadri di palestra dedicata a Recupero e Riabilitazione Funzionale**
- ✓ **Circa 150 tra medici, professioni sanitarie, addetti ai servizi logistici e di supporto in appalto**
- ✓ **Più di 22.000 pazienti trattati in ricovero dal 2009**
- ✓ **Più di 6.000 visite al mese ai degenti da parte di familiari e caregivers**
- ✓ **Più di 30.000 visite complessive al mese presso l'Ospedale per ragioni di cura, lavoro o assistenza**



S.A.A.P.A. S.p.A.
In liquidazione

A cura di Saapa S.p.A. in Liquidazione

Direzione Sanitaria, Direzione Amministrativa, Ufficio di Comunicazione.