



**OSPEDALE DI  
COMUNITÀ**

**ANGUILLARA SABAZIA**

---

**CARTA DEI SERVIZI**

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE



**ASL  
ROMA 4**



**REGIONE  
LAZIO**



# Sommario

<b>1- CARTA DEI SERVIZI: CHE COS'E</b>	<b>3</b>
<b>2 - L'AZIENDA SANITARIA LOCALE ROMA 4 (ASL ROMA 4)</b>	<b>3</b>
<b>3- VISIONE E MISSIONE DELL'ASL ROMA 4</b>	<b>4</b>
<b>4- L'OSPEDALE DI COMUNITA' COME NODO CENTRALE DELLA RETE DEI SERVIZI TERRITORIALI</b>	<b>5</b>
<b>4-1 ELEMENTI COSTITUTIVI DEL MODELLO ORGANIZZATIVO DELL'ODC: PRINCIPI ISPIRATORI</b>	<b>5</b>
<b>4-2 DEFINIZIONE E RUOLO DELL'OSPEDALE DI COMUNITA' NEL MODELLO TERRITORIALE</b>	<b>6</b>
<b>5 - L' OSPEDALE DI COMUNITA' DI ANGUILLARA SABAZIA</b>	<b>7</b>
<b>5.1 COME RAGGIUNGERE L'OSPEDALE DI COMUNITA'</b>	<b>8</b>
<b>5.2 FUNZIONI OSPEDALE DI COMUNITA' DI ANGUILLARA SABAZIA</b>	<b>9</b>
<b>5.3 MODALITA' DI RICOVERO</b>	<b>10</b>
<b>5.4 CRITERI DI ESCLUSIONE</b>	<b>10</b>
<b>5.5 ACCOGLIENZA</b>	<b>11</b>
<b>5.6 INFORMAZIONI SULLA DEGENZA</b>	<b>11</b>
<b>5.7 STANDARD SANITARI</b>	<b>12</b>
<b>5.8 MODALITA' DI DIMISSIONE</b>	<b>12</b>
<b>6 - TUTELA DELLA PRIVACY E GESTIONE DEI DATI PERSONALI</b>	<b>13</b>
<b>7 - GESTIONE RECLAMI</b>	<b>13</b>
<b>8 - QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE</b>	<b>14</b>
<b>ALLEGATO A. MODULO RECLAMI/SUGGERIMENTI/RINGRAZIAMENTI</b>	<b>15</b>
<b>ALLEGATO B. MODULO PER IL CONSENSO ALL'INTERVISTA TELEFONICA PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA</b>	<b>18</b>
<b>ALLEGATO C. MODULO PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA IN AUTOCOMPILAZIONE</b>	<b>19</b>

## **1- CARTA DEI SERVIZI: CHE COS'E**

La Carta dei Servizi, la cui predisposizione è richiesta dalla legge 22/2002, è un documento che la legge italiana ha voluto fosse realizzato negli Enti Pubblici, e in particolare nella Sanità, per la tutela del diritto alla Salute.

Costituisce un intervento fortemente innovativo, che ha come finalità la sostanziale modifica del rapporto tra istituzione e cittadino e rappresenta un importante segnale del processo di trasformazione che sta attraversando la Sanità italiana.

La Carta dei Servizi è:

- uno strumento di comunicazione diretto con gli utenti;
- un impegno dell'Amministrazione nei confronti dei cittadini;
- uno strumento di tutela degli interessi degli utenti;
- un punto di partenza per il miglioramento dei servizi erogati.

Tale documento è stato redatto tenendo conto dei principi previsti dal DPCM del 19/05/95, delle leggi ad essa collegate e del DCA 311 del 06/10/14.

È rivolto a tutti i Cittadini/Utenti ed a tutti gli Enti nei cui confronti, in modo trasparente e chiaro, con quale l'Azienda Sanitaria assume l'impegno etico, morale e professionale di svolgere al meglio la propria attività.

Ogni Utente ha il diritto di esigere e controllare che gli impegni assunti siano rispettati e di segnalare, tempestivamente, alla Direzione qualunque forma di disservizio che dovesse manifestarsi nell'erogazione delle prestazioni richieste.

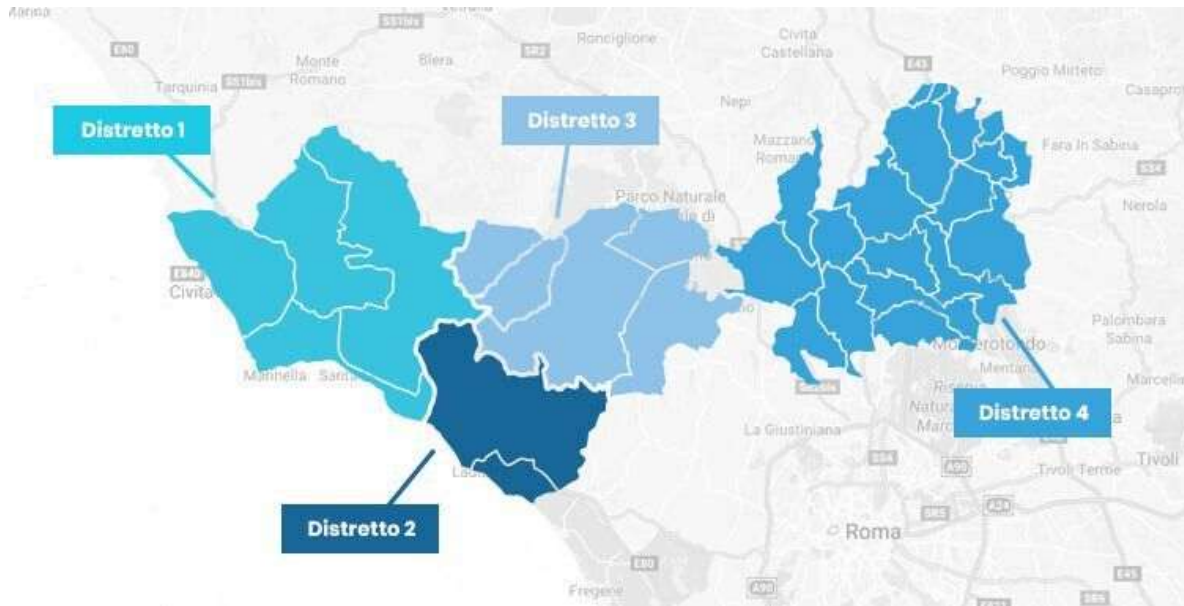
Nelle seguenti pagine troverà una Guida dettagliata e la presentazione della struttura, tutti i servizi offerti, una spiegazione dei Suoi diritti e doveri come paziente, e le informazioni necessarie per partecipare al continuo miglioramento del Servizio Sanitario.

## **2 - L'AZIENDA SANITARIA LOCALE ROMA 4 (ASL ROMA 4)**

La ASL ROMA 4 (in seguito denominata Azienda o Asl), istituita il 1° luglio 1994, con Leggi Regionali n.18 e 19, del 16.06.1994, è dotata di personalità giuridica pubblica e di autonomia imprenditoriale ai sensi delle disposizioni legislative regionali d'istituzione del Servizio Sanitario Regionale.

L'Azienda (Figura 2) si estende su un territorio di circa 1.317 Km<sup>2</sup> e comprende 28 Comuni. La popolazione residente è pari a 320.853 abitanti (Fonte ISTAT 01/01/2021) con una densità media di circa 243,62 abitanti per km<sup>2</sup>. Il territorio della Asl si sviluppa entro un arco di oltre

160 Km, partendo da Nord-Est, ai confini di Roma, fino ad Ovest, ai margini costieri della provincia di Viterbo.



### 3- VISIONE E MISSIONE DELL'ASL ROMA 4

L'Azienda ha come scopo la promozione e la tutela della salute, sia individuale che collettiva, mediante la prevenzione, cura e riabilitazione degli stati patologici della popolazione residente e/o presente a qualsiasi titolo nel proprio ambito territoriale. Per consentire la migliore qualità di vita possibile, garantisce i livelli essenziali di assistenza, come previsto dalla normativa nazionale e regionale.

L'Azienda concorre a tale obiettivo anche attraverso l'integrazione tra assistenza sanitaria e sociale e promuove specifiche attività su base sperimentale in modo da favorire una maggiore economicità ed efficienza dei servizi erogati, sempre nel rispetto dei principi etici.

Un ulteriore obiettivo è il passaggio dal "sistema ospedale" al "sistema territorio", potenziando l'attività dei Distretti e la loro congiunzione sinergica con i Comuni per la realizzazione di una funzione sociosanitaria tesa ad evitare, per quanto possibile, l'isolamento sociale dei pazienti e, in particolare, dei soggetti fragili, coinvolgendo ed interessando anche le famiglie.

Tra le priorità aziendali sono rappresentate anche le problematiche relative alla diagnostica precoce e al relativo trattamento in sedi il più vicino possibile al domicilio del paziente, la gestione dei pazienti adulti portatori di grave disabilità per i quali una assistenza territoriale capillare risulta ormai indispensabile, ma anche le sindromi da dipendenza con le patologie d'organo ad esse correlate e le patologie psichiatriche che richiedono una costante osmosi tra la struttura ospedaliera, le strutture territoriali per la salute mentale e le comunità residenziali.

Per quanto riguarda l’Ospedale di Comunità di Anguillara Sabazia la sua mission è prendersi cura della persona nella sua globalità, garantendo continuità assistenziale tra ospedale e territorio.

#### **4- L’OSPEDALE DI COMUNITÀ COME NODO CENTRALE DELLA RETE DEI SERVIZI TERRITORIALI**

Gli ospedali di Comunità – di seguito OdC – sono delle strutture sanitarie di ricovero, afferenti alla rete di offerta dell’Assistenza Territoriale, che svolgono una funzione “intermedia” tra l’assistenza domiciliare e quella ospedaliera. Nascono come risposta alla crescente necessità di garantire cure a bassa intensità, evitando il sovraffollamento dei reparti ospedalieri e migliorando l’accesso alle cure per le persone che non necessitano di trattamenti complessi ma richiedono comunque assistenza sanitaria continuativa.

In Italia gli OdC sono stati introdotti con l’intento di rafforzare il sistema sanitario territoriale, offrendo una risposta alle esigenze delle persone anziane o con malattie croniche, che necessitano di cure continuative senza la necessità di un ricovero ospedaliero. Negli ultimi anni, con l’evoluzione dei sistemi sanitari, questo modello è stato ulteriormente sviluppato, soprattutto per alleggerire la pressione sugli ospedali e migliorare l’efficienza del Servizio sanitario, con un focus sulla cura della persona e sul miglioramento della qualità della vita.

Gli OdC rappresentano una risposta alla crescente domanda di servizi sanitari a livello locale, contribuendo a decongestionare le strutture ospedaliere e a migliorare l’integrazione dei servizi sul territorio. La riforma promossa dal PNRR e dal Decreto Ministeriale n° 77 del 2022 impone una profonda revisione dei modelli assistenziali, con particolare attenzione ai principi della prossimità e della continuità delle cure.

In questo contesto la visione del modello organizzativo è quella di una sanità territoriale diffusa e integrata, capace di rispondere con precisione e tempestività ai bisogni emergenti.

Il presente documento definisce il modello organizzativo di tali strutture in coerenza con la normativa vigente.

##### **4-1 ELEMENTI COSTITUTIVI DEL MODELLO ORGANIZZATIVO DELL’ODC: PRINCIPI ISPIRATORI**

Il modello organizzativo dell’OdC si fonda su:

- Proattività: identificare precocemente i bisogni e attivare interventi mirati;
- Integrazione: tra professionisti, servizi, livelli di assistenza, istituzioni;
- Partecipazione: dei cittadini e della comunità nella programmazione;
- Personalizzazione: della presa in carico e degli interventi;

- Equità: come accesso proporzionato ai bisogni.

#### **4-2 DEFINIZIONE E RUOLO DELL'OSPEDALE DI COMUNITÀ NEL MODELLO TERRITORIALE**

L'OdC è una struttura sanitaria territoriale, rivolta a pazienti che, a seguito di un episodio di acuzie minore o per la riacutizzazione di patologie croniche, necessitano di interventi sanitari a bassa intensità clinica potenzialmente erogabili a domicilio, ma che necessitano di assistenza/sorveglianza sanitaria infermieristica continuativa, anche notturna, non erogabile a domicilio o in mancanza di idoneità del domicilio stesso (strutturale e/o familiare) (DM 77/2022).

La gestione e l'attività nell'OdC sono basate su un approccio multidisciplinare, multiprofessionale ed interprofessionale, in cui sono assicurate collaborazione ed integrazione delle diverse competenze.

La responsabilità igienico sanitaria e clinica dell'OdC è in capo al medico e può essere attribuita ad un medico dipendente o convenzionato con il SSN; pertanto, può essere attribuita anche a Medici del ruolo unico e SAI. La responsabilità organizzativa è affidata ad un responsabile infermieristico (cfr. DM n.70/2015), secondo quanto previsto dall'Accordo Stato-Regioni del 20 febbraio 2020 (preferibilmente un dirigente infermieristico). L'OdC, pertanto, è caratterizzato da un'organizzazione a prevalente gestione infermieristica, con presenza medica programmata (attraverso medici dipendenti o convenzionati con l'SSN), e opera in stretta connessione con i medici di ruolo unico ad attività oraria e a ciclo di scelta (medico di ruolo unico), i servizi distrettuali, le Unità di Continuità Assistenziale e i nodi della rete territoriale sociosanitaria, comprese le Case della Comunità. La sua collocazione, in linea con quanto previsto dal DM 77/2022, può essere interna a una Casa della Comunità (hub), oppure in una sede distinta, purché integrata funzionalmente e logisticamente nel Distretto sanitario.

Il ruolo strategico dell'OdC, all'interno della rete regionale dell'assistenza territoriale, si esplica nel favorire la presa in carico integrata del paziente, ridurre la pressione sul sistema ospedaliero per acuti e garantire un setting assistenziale adeguato ai bisogni sanitari e sociosanitari complessi della popolazione, con particolare riferimento alle persone anziane, fragili e croniche. In tal senso, l'OdC si configura come nodo attivo di una filiera assistenziale orientata alla prossimità, alla domiciliarità e alla personalizzazione dell'intervento. Tale ambito assistenziale si colloca nella rete dei servizi territoriali ed è da considerarsi quale domicilio allargato, costituendo un setting ideale per promuovere una maggiore integrazione con la Comunità e con i Servizi Sociali.

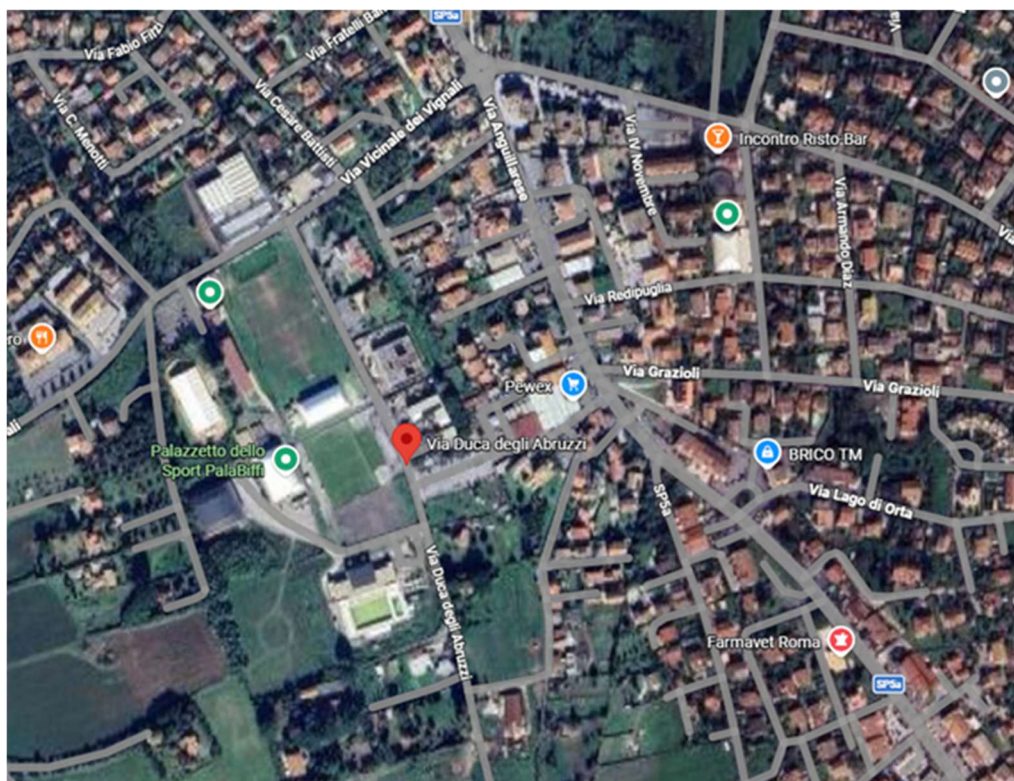
A tale fine l'attivazione degli OdC contribuisce alla:

- Deospedalizzazione e prossimità. Favorire il trattamento dei pazienti in setting a bassa intensità clinica, riducendo il ricorso inappropriato agli ospedali per acuti;

- Continuità assistenziale. Garantire la transizione sicura tra ospedale e territorio, soprattutto per pazienti cronici, fragili ed anziani, grazie ad una assistenza sanitaria intermedia;
- Riduzione dei ricoveri inappropriati. Evitare i ricoveri ospedalieri non necessari, offrendo una struttura alternativa per cure temporanee;
- Integrazione tra servizi sociali e sanitari. Promuovere una presa in carico multidisciplinare, collegando medici, infermieri di famiglia, servizi sociali e assistenza domiciliare;
- Prossimità territoriale. Collocare gli OdC. in modo strategico sul territorio, per garantire l'accesso equo alle cure a tutta la popolazione, anche nelle aree interne e rurali, orograficamente complesse;
- Sviluppo dell'assistenza infermieristica. Rafforzare il ruolo dell'infermiere di comunità e il coordinamento dell'assistenza infermieristica nel percorso di cura e nella promozione di stili di vita sana;
- Digitalizzazione e telemedicina. Integrare strumenti digitali per il monitoraggio a distanza e la comunicazione tra professionisti e pazienti.

## 5 - L' OSPEDALE DI COMUNITÀ DI ANGUILLARA SABAZIA

L' OdC di Anguillara Sabazia è collocato in Via Duca degli Abruzzi in Anguillara Sabazia (RM), nel Distretto 3 della ASL Roma 4.



L'OdC è pensato per rispondere ai bisogni di cure intermedie della popolazione residente presso i Comuni del Distretto 3 (Bracciano, Anguillara Sabazia, Trevignano Romano, Manziana e Canale Monterano), con un bacino di utenza di 55.395 (dato Open Salute Lazio 2024) abitanti ed è inserito nella rete dei servizi distrettuali del Distretto 3 della Asl Roma 4.

L'OdC è un edificio a un solo piano (piano terra) di nuova costruzione (edificato con fondi PNRR obiettivo 6) facilmente riconoscibile dalla segnaletica sanitaria ASL. L'OdC è raggiungibile dalla principale arteria viaria di Anguillara Sabazia, la Via Anguillarese e all'interno dell'area esterna della struttura è presente una zona di parcheggio per i visitatori dei degenti con posti riservati a persone con ridotta mobilità.

Orari apertura pubblico: 11,00-14,00 e 15,30-19,30 tutti i giorni.


Recapiti:

Giacomo Furnari Direttore di Distretto [giacomo.furnari@aslroma4.it](mailto:giacomo.furnari@aslroma4.it)

Elena Lucia Coordinatore infermieristico [elena.lucia@aslroma4.it](mailto:elena.lucia@aslroma4.it)

Carola Pascazio Medico Referente Incaricato [carola.pascazio@aslroma4.it](mailto:carola.pascazio@aslroma4.it)

## 5.1 COME RAGGIUNGERE L'OSPEDALE DI COMUNITÀ

 In auto


- Da Roma: percorrere la SS2bis Cassia Veientana in direzione Viterbo fino al bivio per Trevignano e poi procedere seguendo le indicazioni stradali fino ad Anguillara Sabazia.

Parcheggio: generalmente è possibile parcheggiare nelle aree interne all'edificio.

 Autobus

✓ Linee extraurbane Cotral

- Alcune corse Cotral transitano lungo la Via Anguillarese con fermate ad Anguillara Sabazia, situate a breve distanza dalla struttura (poi pochi minuti a piedi).

 In treno

- Linea ferroviaria: Roma - Viterbo
- Stazione di arrivo: Anguillara Sabazia, la più comoda per raggiungere la struttura.

## 5.2 FUNZIONI OSPEDALE DI COMUNITÀ DI ANGUILLARA SABAZIA

L' Ospedale di Comunità di Anguillara Sabazia è una struttura sanitaria territoriale innovativa a gestione prevalentemente infermieristica, che eroga ricoveri di breve durata (massimo 30 giorni) e che offre una tipologia di assistenza intermedia tra le cure domiciliari e il ricovero in un ospedale tradizionale.

In parole semplici, è una struttura territoriale pensata per le categorie fragili della popolazione chi non è così grave da stare in un reparto di alta specializzazione, ma non è nemmeno abbastanza in salute da essere gestito autonomamente a casa, anche solo per difficoltà di carattere prevalentemente sociale. Per tale motivo si definisce come luogo di cure intermedie.

L'obiettivo principale dell'Ospedale di Comunità è evitare ricoveri impropri negli ospedali per acuti e favorire il ritorno a casa del paziente.

Ecco le sue principali funzioni:

- Monitoraggio clinico e terapeutico: l'OdC accoglie persone che necessitano di vigilanza infermieristica costante (nelle 24 ore) durante il periodo di convalescenza, dopo dimissione dai reparti per acuti degli Ospedali prima di tornare al proprio domicilio.
- Gestione di patologie croniche in fase di riacutizzazione lieve: l'OdC può accogliere e trattare persone affette da malattie croniche (BPCO, diabete complicato) che si sono riacutizzate in modo lieve e che necessitano pertanto di monitoraggio e assistenza infermieristica che non sarebbero facilmente garantite a domicilio. Non possono essere ricoverate in OdC quelle situazioni di riacutizzazione grave che hanno bisogno di cure mediche costanti nelle 24 ore (tali situazioni possono essere gestite solamente dagli ospedali per acuti)
- Esecuzione di trattamenti infermieristici complessi,
- Esecuzione di trattamenti riabilitativi volti al ricondizionamento motorio e alla mobilitazione precoce anche attraverso l'educazione ed il coinvolgimento del paziente e del caregiver

Presso l'Ospedale di Comunità è garantita l'assistenza infermieristica h24 e la durata del ricovero non supera i 30 giorni perché l'obiettivo non è la lungodegenza, ma il supporto nella transizione tra ospedale e domicilio o altro setting.

### 5.3 MODALITÀ DI RICOVERO

Il ricovero presso l'Ospedale di Comunità può avvenire tramite:

- dimissione da un ospedale per acuti (Reparto o Pronto Soccorso)
- dal territorio su richiesta del Medico del Ruolo Unico, Specialista Ambulatoriale, tramite segnalazione proveniente dal NEA 116-117 al Medico di Ruolo Unico, dal Medico di Continuità assistenziale, dall'UCA o dal PUA.

### 5.4 CRITERI DI ESCLUSIONE

Non sono candidabili all'ammissione presso l'OdC i pazienti che presentano una o più delle seguenti condizioni clinico assistenziali, incompatibili con il livello di intensità assistenziale garantito dal setting:

- 1- Presenza di patologia infettiva e trasmissibile per via aerea, in fase attiva, che richieda isolamento in ambiente a pressione negativa o sorveglianza specialistica;
- 2- Stato comatoso o stato vegetativo persistente , che necessiti di assistenza di alta intensità, non erogabile in struttura a conduzione infermieristica;
- 3- Condizioni che necessitano di contenzione fisica o farmacologica continuativa, non compatibili con la tipologia di setting e con i requisiti normativi vigenti;
- 4- Grave decadimento cognitivo o delirium, non contenibile con misure ambientali e che richieda sorveglianza sanitaria intensiva.
- 5- Dipendenze farmacologiche da sostanze/disturbi da uso di sostanze in fase acuta/subacuta non compensato clinicamente;
- 6- Necessità di cure palliative specialistiche, riabilitazione intensiva neurologica o motoria (codici 75 2 28) che richiedano prestazioni specialistiche e multidisciplinari non erogabili nel contesto dell'OdC;
- 7- Assenza di requisiti di dimissibilità clinica da setting ospedaliero per acuti, ovvero persistenza di condizioni instabili o in fase diagnostica terapeutica attiva;
- 8- Mancato completamento del percorso diagnostico-terapeutico ospedaliero, con necessità di ulteriori accertamenti o monitoraggi specialistici in ambito ospedaliero;
- 9- Disturbi psichiatrico, anche in comorbidità, in fase acuta/subacuta non compensato clinicamente;
- 10- Presenza di bisogni esclusivamente sociali;
- 11- Età inferiore ai 18 anni.

## 5.5 ACCOGLIENZA

L'accoglienza e l'inizio del ricovero avvengono dal lunedì al sabato in fascia antimeridiana, quando sono presenti il Medico e il Coordinatore Infermieristico/Case manager. All'ingresso del paziente è prevista un'iniziale visita medica e infermieristica per la presa in carico, viene assegnato il posto letto e la camera di degenza, viene redatto il PAI aggiornato confermando od eventualmente modificando quanto già valutato nel PAI di ingresso (UVMO/UVMMD) e presentato il programma giornaliero in Ospedale di Comunità.

Il piano è redatto dal Responsabile Medico e dall'infermiere Case Manager e condiviso con il paziente e/o con l'AdS o tutore, i familiari, il caregiver, il Medico di Assistenza Primaria e se, necessario, con i Servizi Sociali del comune di residenza. Il Case Manager si occupa di monitorare settimanalmente l'andamento del PAI con la finalità di valutare il progressivo raggiungimento degli obiettivi ed eventualmente di apportare modifiche del piano che meglio rispondano all'andamento delle condizioni del paziente. In occasione della revisione del piano assistenziale, sempre con cadenza settimanale, si effettua durante la degenza un briefing multidisciplinare tra tutti i professionisti coinvolti nel percorso di cura dell'assistito. Il ricovero ha una durata massima di 30 giorni.

## 5.6 INFORMAZIONI SULLA DEGENZA

Accoglienza in reparto: Al suo arrivo in reparto l'infermiere provvederà all'assegnazione del posto letto. Ogni paziente ha a disposizione un armadio e un comodino per gli effetti personali. Al momento del ricovero il paziente è pregato di lasciare un recapito telefonico, affinché i suoi familiari possano sempre essere rintracciabili in caso di necessità. Si ricorda che è assolutamente vietata l'assunzione di farmaci non concordati con il medico e portati da casa.

- Colazione, pranzo e cena: È in genere opportuno non integrare l'alimentazione fornita dall'Ospedale con cibi provenienti dall'esterno. I pasti vengono serviti in camera o in spazio dedicato.
- Cosa può portare con sé: l'occorrente per l'igiene personale, la biancheria personale e di ricambio, vestaglia e pantofole chiuse, tuta da ginnastica se richiesta dal fisioterapista, asciugamani.
- Effetti personali: Al fine di prevenire l'eventuale smarrimento, furto o danneggiamento dei Suoi effetti personali di valore (es. gioielli, soldi, computer, tablet...), si consiglia di non tenerli con sé durante la permanenza presso la Struttura, ma di affidarli al Suo accompagnatore. È invitata/o a custodire scrupolosamente con diligenza ed attenzione tali oggetti evitando di lasciarli sul comodino, sopra il letto o in qualunque altro luogo ove vi sia il rischio di smarrimento, furto o danneggiamento. La custodia degli effetti personali di valore da parte della ASL può avvenire solo nel caso il soggetto sia impossibilitato a farsene carico, in assenza di familiari, accompagnatori o tutori. La Struttura informa che può accadere di danneggiare eventuali indumenti che siano di intralcio per il corretto e pronto intervento in caso di situazioni di emergenza.

- Armadio/comodino: questi sono provvisti di chiavi. Si prega prima della dimissione di riconsegnare agli operatori presenti.
- Accesso dei visitatori è consentito negli orari previsti dalla struttura.

### **5.7 STANDARD SANITARI**

L'equipe multidisciplinare procede alla definizione dei bisogni assistenziali e alla somministrazione di scale di valutazione specifiche utili ad inquadrare i bisogni per ottimizzare il raggiungimento degli obiettivi di cura e definire gli eventuali interventi multidisciplinari necessari che vengono registrati nel PAI, alla cui stesura partecipano tutti i professionisti coinvolti nel processo di cura. Nel corso del ricovero vengono garantite le seguenti aree di presa in carico:

- Prevenzione: verifica stato vaccinale ed erogazione delle vaccinazioni appropriate per lo stato del paziente e counseling stili di vita e educazione sanitaria;
- Educazione e fornitura di presidi e farmaci;
- Possibilità di accesso a prestazioni specialistiche necessarie tramite consulenza in presenza o tele consulenza;
- Valutazione Assistente Sociale (se necessario);
- Formazione assistenziale del caregiver;
- Dimissione protetta.

### **5.8 MODALITÀ DI DIMISSIONE**

Prima della dimissione deve essere effettuata una Valutazione Multidimensionale che consenta l'identificazione del percorso di dimissione protetta (eventuale attivazione di assistenza domiciliare, erogazione di prestazioni o presidi a domicilio, trasferimento verso altre strutture della rete). In tutti i casi di dimissione si provvederà ad informare il Medico di Assistenza Primaria che ha in cura il Paziente. La relazione di dimissione è redatta dal Responsabile Clinico e Coordinatore Infermieristico/Case Manager e riporta lo stato di salute, i trattamenti effettuati, necessità di altri trattamenti e altre informazioni utili. La relazione di dimissione viene pubblicata sul FSE. La dimissione è programmata in base al raggiungimento degli obiettivi del PAI e della valutazione multidimensionale al fine di valutare lo stato del paziente e la transizione ad un nuovo setting assistenziale, questa deve essere comunicata con congruo anticipo al paziente, alla famiglia, al caregiver e ai servizi coinvolti.

La richiesta di Cartella Clinica può essere formulata:

- Direttamente dall'interessato o dal suo delegato, munito di copia del proprio documento di identità e di quello del delegante, presso gli sportelli CUP Aziendali;
- Per mail all'indirizzo [direzione.sanitaria3@aslroma4.it](mailto:direzione.sanitaria3@aslroma4.it);
- Per PEC all'indirizzo [protocollo@pec.aslroma4.it](mailto:protocollo@pec.aslroma4.it);

La cartella clinica potrà essere ritirata dall'interessato o dal suo delegato (munito di delega e di copia del documento di identità suo e del delegante) dopo 30 gg dalla richiesta, dal lunedì al sabato dalle ore 08:30 alle ore 13:30 presso il CUP dell'ospedale Padre Pio, sito in Bracciano via di Santa Lucia 3D – tel. 0699890236, oppure potrà esserne richiesto invio tramite posta all'indirizzo indicato dal paziente, con spese postali a carico dello stesso.

**Il rilascio della prima copia di cartella è esente da qualsiasi spesa** secondo la sentenza della Corte di Giustizia Europea EU2023-811, C-307-2022.

***In caso di rilascio della seconda copia è necessario il pagamento.***

**Il rilascio di copia di esami radiografici**, può essere inoltrata all'Ufficio Accettazione della UOC di Radiodiagnostica (tel. 0766 591273) con le stesse modalità sopra descritte. Il ritiro dal martedì al venerdì dalle ore 14:00 alle 18:00 o il sabato dalle 10:00 alle 12:00

**Le analisi di laboratorio possono essere ritirate** direttamente presso l'Accettazione del Laboratorio Analisi dal lunedì al venerdì dalle 10:30 alle ore 13:00, il martedì e giovedì dalle 15:00 alle 17:00

## **6 - TUTELA DELLA PRIVACY E GESTIONE DEI DATI PERSONALI**

Le informazioni sulla privacy sono raggiungibili al seguente link <https://www.aslroma4.it/privacy-policy>

## **7 - GESTIONE RECLAMI**

L'Azienda ASL Roma 4 favorisce la comunicazione e l'informazione con i cittadini anche attraverso i propri Uffici di Relazione con il Pubblico – URP.

La correttezza della relazione con i cittadini viene garantita attraverso la gestione e il monitoraggio di segnalazioni, reclami, elogi, ringraziamenti, suggerimenti, presentate attraverso i canali ufficiali, dai cittadini stessi. I cittadini/utenti possono inoltrare segnalazioni/reclami/elogi agli Uffici Relazione con il Pubblico (URP) seguendo le indicazioni presenti nel sito aziendale <https://www.aslroma4.it/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico> o utilizzando il modulo in allegato (allegato A)

I cittadini che si apprestano ad inoltrare una segnalazione scritta e firmata riceveranno risposta nelle modalità e nei tempi previsti dal Regolamento Aziendale dell'URP.

Il sistema di gestione delle segnalazioni pervenute contribuisce alla formulazione di proposte di miglioramento sugli aspetti critici rilevati. L'Ufficio Aziendale Relazioni con il Pubblico fa parte dell'Ufficio Comunicazione.

## **8 - QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

L'OdC propone ai propri utenti di partecipare all'intervista telefonica (allegato B) o compilare un questionario anonimo attraverso il quale i cittadini possono esprimere il grado di soddisfazione sulle specifiche attività/prestazioni erogate. Il questionario è disponibile all'interno dell'OdC ed è allegato alla presente carta dei servizi (allegato C).

## ALLEGATO A. MODULO RECLAMI/SUGGERIMENTI/RINGRAZIAMENTI

Alla ASL Roma 4  
Via Terme di Traiano, 39/a  
00053 Civitavecchia (RM)  
protocollo@pec.aslroma4.it

- Reclamo
- Suggerimento
- Ringraziamento

PRESENTATO DA (da compilare in stampatello)

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_

nato/a a \_\_\_\_\_ (\_\_\_) il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Codice Fiscale \_\_\_\_\_ cell./tel. \_\_\_\_\_

mail/Pec \_\_\_\_\_

Consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione e/o uso di atti falsi, di cui all'art. 76 del D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i. dichiara di essere:

### DICHIARA

- per se stesso
- in qualità di genitore
- In qualità di tutore
- altro \_\_\_\_\_

del Sig./ra \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

quanto accaduto il giorno \_\_\_\_\_ (descrizione dei fatti oggetto di segnalazione, specificando date e persone coinvolte) presso:

Ospedale di \_\_\_\_\_  Reparto/Ambulatorio \_\_\_\_\_

Distretto \_\_\_\_\_  Servizio/Ambulatorio \_\_\_\_\_

Dipartimento \_\_\_\_\_  Servizio/Ambulatorio \_\_\_\_\_

1 Allegare copia di documento di riconoscimento.

2 La presentazione di ringraziamenti e suggerimenti non prevede la trasmissione della copia del documento di identità

3 Entro 15 giorni dal momento in cui si è verificato l'evento.

4 utilizzare il modello delega riportato nel seguente link <https://www.aslroma4.it/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico>, allegare fotocopia del documento di identità del delegante e delegato.

### DESCRIZIONE

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Infine, dichiara di aver preso atto dell'informativa sulla Privacy (art.13 del Regolamento UE n. 679 del 27.04.2016)

Le modalità di trattazione/gestione del presente modulo sono specificate all'interno del Regolamento Aziendale consultabile on-line sul portale aziendale: <https://www.aslroma4.it/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico>

l/la sottoscritto/a, DICHIARA, ai sensi del Regolamento Generale Europeo sulla Protezione dei Dati n. 2016/679 di dare il proprio consenso al trattamento di tutti i propri dati personali e/o sensibili riferiti al procedimento attivato, necessari per l'espletamento dell'istruttoria nonché per l'eventuale richiesta di riesame: alla Commissione Mista Conciliativa per gli aspetti organizzativi e relazionali.

Data

Firma

#### INFORMATIVA TRATTAMENTO DATI PERSONALI

L'Azienda Sanitaria Locale Roma 4, ai sensi del Regolamento UE 2016/679, fornisce le seguenti informazioni:

- il Titolare del trattamento è la ASL Roma 4, in persona del Suo legale rappresentante p.t., con sede legale in Via Terme di Traiano n. 39/A, CAP 00053, Civitavecchia (RM), E-mail: [direzione.generale@aslroma4.it](mailto:direzione.generale@aslroma4.it) PEC: [protocollo@pec.aslroma4.it](mailto:protocollo@pec.aslroma4.it);
- Responsabile della Protezione dei Dati personali è Compliance Officer e Data Protection nella persona della Referente Dott.ssa Filomena Polito, raggiungibile tramite i seguenti contatti: e-mail: [dpo@aslroma4.it](mailto:dpo@aslroma4.it), PEC: [compliance.dpo@pec.it](mailto:compliance.dpo@pec.it);
- la presentazione della istanza di reclamo/suggerimento comporta il trattamento di dati personali e di contatto, nonché di informazioni ulteriori come dati sanitari e relativi alla salute, dati relativi alla vita sessuale e/o orientamento sessuale; - dati giudiziari connesse al procedimento- eventualmente raccolte anche in fasi successive utili per la conclusione dello stesso;
- Il trattamento dei Suoi dati personali avviene secondo i principi espressi dall'art. 5 GDPR e viene effettuato per le finalità istituzionali connesse o strumentali all'attività del Titolare del trattamento nei limiti stabiliti dalla legge o regolamenti, e precisamente saranno trattati, da parte della ASL Roma 4, ai fini della gestione del procedimento e di ogni altro adempimento ad esso relativo;
- la base giuridica del trattamento è l'art. 6, par. 1, lett. e), del Regolamento (UE) 2016/679, in quanto "il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento"; la base giuridica dell'eventuale trattamento di dati particolari, se correlati all'istanza e/o alla gestione del procedimento, si rinviene nella deroga di cui all'art. 9, par. 2, lett. g) GDPR e, infine, nell'art. 2- sexies., par. 2, lett. a) Codice Privacy ss.mm.ii;
- il trattamento è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4, par. 1, n. 2, del Regolamento (UE) 2016/679 e più precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I dati

sono trattati dal Titolare del trattamento con modalità, strumenti e procedure informatiche, telematiche o cartacee, necessarie per la realizzazione delle finalità descritte. Sono, infine, osservate specifiche e adeguate misure di sicurezza tecniche e organizzative previste dal GDPR per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati (data breach).

- I Suoi dati personali trattati per le sole finalità sopra esposte potranno essere trasmessi ai soggetti cui la comunicazione è prevista per legge o per regolamento, o sulla base di rapporti giuridici in essere con l'ASL Roma 4. Nello specifico, i Suoi dati personali potranno essere comunicati, per le finalità di cui sopra, ai dipendenti in servizio presso gli uffici che detengono i dati, le informazioni o i documenti richiesti o deputati alla gestione del procedimento di accesso e di ogni altro adempimento ad esso relativo ed espressamente autorizzati da parte del Titolare, ai terzi controinteressati che siano legittimati a conoscerli in conformità a specifiche norme di legge, ai Responsabili del Trattamento nominati ai sensi dell'art. 28 GDPR, nonché ad altri Enti, Organismi, Autorità verso i quali il Titolare del trattamento ha un obbligo di comunicazione previsto dalla legge. I Suoi dati personali, anche particolari, non saranno in nessun caso diffusi nonché, non saranno oggetto di trasferimento verso Paesi Terzi o Organizzazioni Internazionali. Il Titolare garantisce sin da ora che tutte le persone che a vario titolo interverranno nel procedimento amministrativo saranno soggette all'obbligo di non divulgazione ed alla massima riservatezza, in relazione ai dati personali e più in generale alle informazioni trattate.
- i dati personali oggetto di trattamento nell'ambito del procedimento di accesso saranno conservati per il tempo previsto dalla legge e dalle norme di riferimento applicabili in materia, salvo l'eventuale proroga del termine in caso di contenzioso, per il tempo necessario al perseguimento della relativa finalità;
- Lei, in quanto interessato, dispone dei diritti di cui agli artt. 15-22 del Regolamento (UE) 2016/679, e più precisamente: diritto di accesso, diritto di rettifica, diritto alla cancellazione, diritto di limitazione di trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione, nonché il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante (art. 77) o alla Competente Autorità Giudiziaria (art. 79);
- Lei, in quanto interessato, potrà in qualsiasi momento esercitare i propri diritti inviando apposita comunicazione all'indirizzo mail e/o PEC del Titolare ai seguenti dati di contatto e-mail: [urp@aslroma4.it](mailto:urp@aslroma4.it) PEC: [protocollo@pec.aslroma4.it](mailto:protocollo@pec.aslroma4.it)

## **ALLEGATO B. MODULO PER IL CONSENSO ALL'INTERVISTA TELEFONICA PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA**

Servizio /U.O. \_\_\_\_\_

sede di \_\_\_\_\_

(se ambulatorio specificare la branca specialistica in cui è stata effettuata la prestazione)

Il sottoscritto sig./ra \_\_\_\_\_

autorizzo la ASL Roma 4 all'intervista telefonica per il monitoraggio della qualità percepita, ossia un giudizio sulla base di quello che ho percepito durante la prestazione sanitaria/ricovero.

Sono consapevole che i dati derivati dall'indagine non saranno riconducibili alla mia persona in quanto inseriti direttamente in un database come dato aggregato.

Allo scopo fornisco il mio numero telefonico: \_\_\_\_\_

data autorizzazione \_\_\_\_\_

Firma dell'autorizzatore

## ALLEGATO C. MODULO PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA IN AUTOCOMPILAZIONE

Gentile Signora/e,

la preghiamo di voler cortesemente collaborare, attraverso la Sua esperienza personale, all'indagine di soddisfazione promosso dall'Azienda Asl Roma4 al fine di rilevare eventuali elementi su cui poter intervenire per migliorare il servizio reso. Può rispondere anche tramite un Suo familiare o persona che l'assiste di fiducia (caregiver) e i dati in esso contenuti saranno trattati in forma anonima nel rispetto della vigente normativa D.Lvo 30 giugno 2003 n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del GDPR (Regolamento UE 2016/679). Le domande sono strutturate in modo che lei possa fare una valutazione utilizzando gravemente insoddisfatto (valore percepito da 0-3) insoddisfatto (valore percepito 4-5) soddisfatto (valore percepito 6-7) più che soddisfatto (valore percepito 8-10) oppure rispondere si/no/non ricordo/ questa prestazione o servizio non l'ho utilizzato. Per rispondere apponga un segno sopra la risposta che maggiormente si avvicina alla sua percezione

Grazie

Ospedale di Comunità: \_\_\_\_\_

### 1. VALUTAZIONE ACCESSO AL SERVIZIO

#### 1.1 Come valuta l'accoglienza che Le è stata rivolta quando è arrivato in reparto?

Informazioni ricevute	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto
Valutazione Posto letto	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto

#### 1.1 Come valuta l'accessibilità alla struttura rispetto a:

Parcheggio	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto
Segnaletica per raggiungere la struttura/servizio	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto
Raggiungibilità dal domicilio (trasporto pubblico)	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto
Barriere architettoniche (accesso con carrozzina, ecc)	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto

### 2. ORGANIZZAZIONE

#### 2.1 Come valuta il tempo di attesa fra richiesta di ricovero e ricovero?

gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto
--------------------------	---------------	-------------	---------------------

### 3. VALUTAZIONE DEL COMFORT ALBERGHIERO

#### 3.1 come valuta il reparto in generale per i seguenti aspetti:

3.1.1 pulizia	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto
3.1.2 comfort degli arredi	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto
3.1.3 temperatura	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto
3.1.4 manutenzione	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto

#### 3.2 Come valuta la sua stanza di degenza per i seguenti aspetti:

3.2.1 pulizia	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto
3.2.2 comfort degli arredi	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto
3.2.3 temperatura	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto
3.2.4 manutenzione	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto

#### 3.3 Come valuta i servizi igienici per i seguenti aspetti:

3.3.1 pulizia	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto
3.3.2 manutenzione	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto

#### 3.4 Ritieni che l'orario di visita dei parenti sia soddisfacente?

gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto	Non potevo ricevere visite
--------------------------	---------------	-------------	---------------------	----------------------------

### 4. VALUTAZIONE DEL PERSONALE

#### 4.1 Che valutazione dà al personale infermieristico o delle professioni sanitarie (fisioterapista, ostetrico, oss, dietista, ass. sociale) rispetto ai seguenti elementi:

4.1.1- cortesia	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto
4.1.2- ascolto	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto
4.1.3- spiegazioni	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto
4.1.4 prestazione erogata (da valutare in base al ruolo)	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto

#### 4.2 Che valutazione dà al personale medico rispetto ai seguenti elementi:

4.2.1- cortesia	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto
4.2.2- ascolto	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto
4.2.3- spiegazioni	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto
4.2.4 prestazione erogata (visita/ intervento medico)	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto

**5. VALUTAZIONE CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI****5.1 Gli operatori indossano il cartellino identificativo?**

si	no	Non ho fatto attenzione
----	----	-------------------------

**5.2 Come valuta il rispetto della riservatezza rispetto a:**

5.2.1 informazioni trasmesse al professionista o ricevute?	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto
5.2.2 rispetto riservatezza del corpo durante l'esposizione (es: cure igieniche, pratiche sanitarie, ecc)	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto

**5.3 Ha firmato il modulo per la riservatezza dei dati (privacy)?**

si	no	Non so rispondere
----	----	-------------------

**5.4 Come valuta, in generale, le informazioni che il personale ha fornito rispetto a:**

5.4.1 trattamenti farmacologici da eseguire	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto
5.4.2 indagini diagnostiche da eseguire	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto

**5.5 In fase di dimissione le hanno rilasciato qualcosa di scritto?**

si	no	Non ricordo		
5.5.1 se sì, ritiene che fosse scritto in modo chiaro?	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto

**6. VALUTAZIONE DELLA PRESTAZIONE****6.1 Come valuta la qualità generale delle prestazioni ricevute?**

gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto
--------------------------	---------------	-------------	---------------------

**6.2 La sintomatologia legata alla patologia, grazie agli interventi sanitari ricevuti, è stata tenuta sotto controllo durante il ricovero?**

si	no	Non so rispondere
----	----	-------------------

**6.3 La sintomatologia dolorosa, se presente durante il ricovero, è stata tenuta sotto controllo con la terapia?**

si	no	Non ho avuto dolore
----	----	---------------------

**6.4 Consiglierebbe questo reparto ad altre persone che ne avessero necessità?**

si	no	Non so rispondere
----	----	-------------------

**6.5 Ritiene che il suo stato di salute sia migliorato a seguito del ricovero?**

si	no	Non so rispondere
----	----	-------------------

**7. VALUTAZIONE DEI SERVIZI ESTERNALIZZATI****7.1 Come valuta il servizio di trasporto in ambulanza rispetto ai seguenti aspetti:**

7.1.1- cortesia del personale	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto
-------------------------------	--------------------------	---------------	-------------	---------------------

7.1.2- pulizia del vano	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto
7.1.3-guida dell'autista	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto

**7.2 Come valuta il servizio ristorazione rispetto a:**

7.2.1 Qualità del pranzo	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto
7.2.2 Qualità della cena	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto
7.2.3 Quantità degli alimenti	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto
7.2.4 Orario dei pasti	gravemente insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	più che soddisfatto

**7. SUGGERIMENTI ALLA DIREZIONE PER MIGLIORARE L'ASSISTENZA**

**8. INFORMAZIONI SOCIO-ANAGRAFICHE**

**Genere :**  maschio  femmina  diverso, altra indicazione del genere non binaria o nessuna indicazione

**Età:**.....

**titolo di studio:**

nessuno	Elementari	Scuola media inferiore	Scuola media superiore	Laurea breve	Laurea magistrale
---------	------------	------------------------	------------------------	--------------	-------------------

**Stato civile**

NUBILE/CELIBE	
CONVIVENTE	
CONIUGATO	
SEPARATO	
DIVORZIATO	
VEDOVO	

Grazie per il Suo contributo