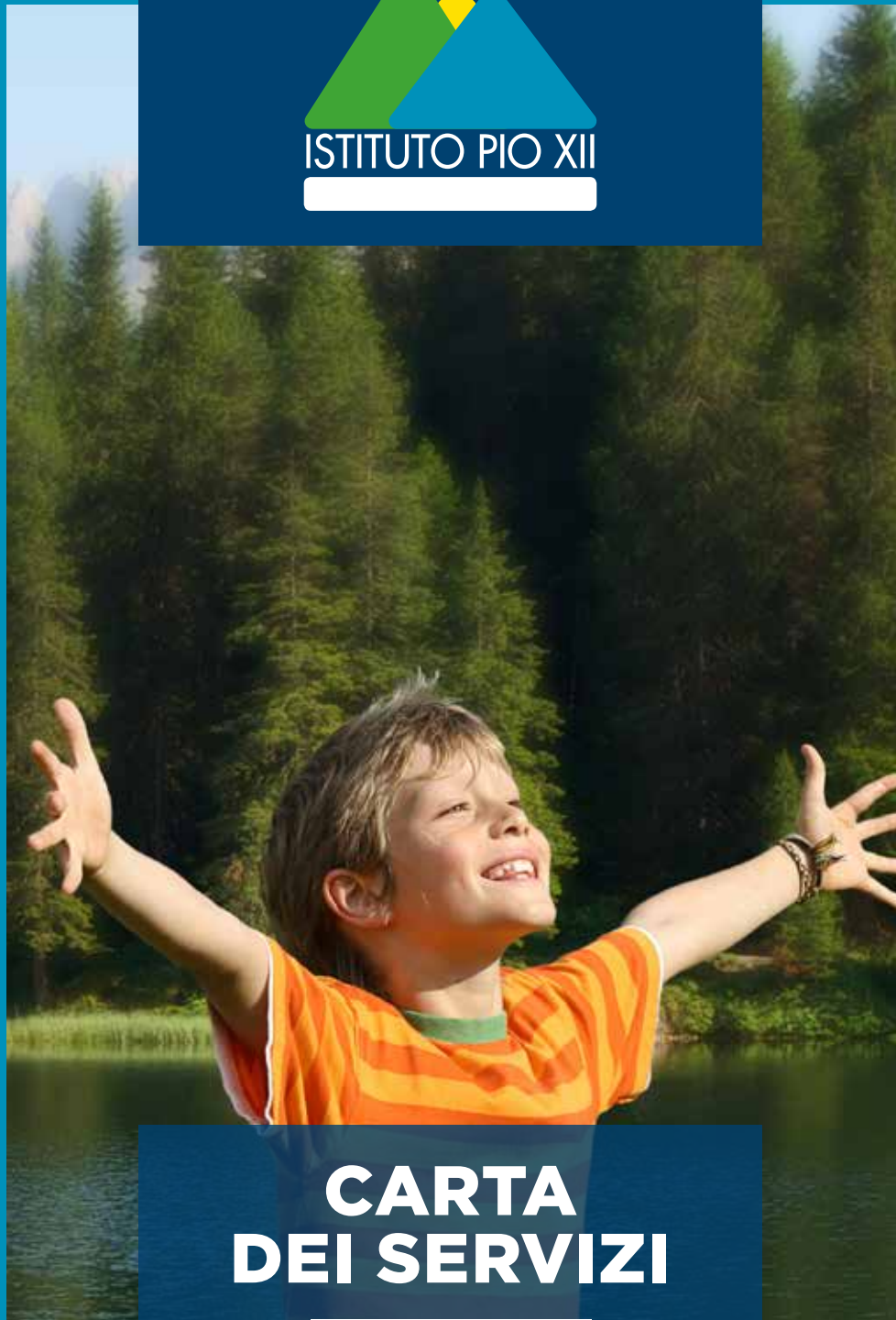




ISTITUTO PIO XII



CARTA DEI SERVIZI

DOLOMITI

Angelo III elementare

MISURINA

Misurina sei bellissima, anche se mi fai dimenticare
le persone più care. Ti posso solo dire che sei



BELLISSIMA.

Ora sei anche tu una persona per me, se sei una
cosa io ti vedo una persona. E allora ti dico che
sei



BELLISSIMA

E se non vengo da te io mi dimentico perché tu non
puoi venire da me.

E la tua **BELLEZZA** nessuno me la limita
di vedere. Mia mamma è fiera di te perché ti prend
cura di me e mi vuoi bene.

Misurina 14/02/2013

Angelo X istituto pio XII

INDICE

LETTERA DEL DIRETTORE SANITARIO	4
LA CARTA DEI SERVIZI	5
PRESENTAZIONE ,DELL'ISTITUTO PIO XII ONLUS	6
CENTRO PER LA CURA, DIAGNOSI E RIABILITAZIONE DELL'ASMA	7
MISSION	7
PRINCIPI A TUTELA DELL'UTENTE	7
I VALORI FONDANTI DEL CENTRO	9
LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ UNI EN ISO 9001	10
CONVENZIONE SISTEMA SANITARIO NAZIONALE (SSN)	10
LA RIABILITAZIONE RESPIRATORIA	11
RAZIONALE	12
PRECONDIZIONI AMBIENTALI	12
PRESTAZIONI MEDICHE ED ASSISTENZIALI	13
SERVIZI EROGATI TRAMITE SSN	14
OFFERTA PRIVATA	17
ALTRI SERVIZI	20
PROGETTI IN ATTO	29
INFORMAZIONI GENERALI	30

LETTERA DEL DIRETTORE SANITARIO

Gentili ospiti, vi presentiamo la Carta dei Servizi Sanitari della nostra Struttura; attraverso questo strumento intendiamo far conoscere le modalità per accedere a tutti i servizi presenti nel nostro Istituto.

Siamo consapevoli che, per quanto sia possibile riuscire a rendere un ricovero o una prestazione ambulatoriale il meno problematica possibile, vi è sempre il rischio di un impatto psicologico di non gradimento da parte del bambino. Per questo il personale che lavora nella struttura cerca di adottare sempre nel lavoro e nelle diverse attività il coinvolgimento della famiglia.

La “Carta” rappresenta l’espressione del nostro impegno ad assistere, con professionalità, competenza ed esperienza, quanti si rivolgono al nostro Istituto.

Gli aspetti organizzativi ed educativi, che sono parte del nostro lavoro oltre alla cura e riabilitazione dell’asma e delle malattie respiratorie, rappresentano per noi un punto fondamentale, ma siamo convinti di poter ancora migliorare grazie anche alla collaborazione di quanti, leggendo, vorranno segnalarci tutte le difficoltà ed eventuali problemi rilevati.

Come abbiamo cercato di fare finora, impegneremo tutte le energie per migliorare la nostra capacità di assistenza e ricerca, al solo fine di raggiungere la migliore qualità per i nostri pazienti e le loro famiglie.

Il Direttore Clinico

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è lo strumento adottato dall'Istituto Pio XII per aiutare gli utenti ad orientarsi nel sistema, illustrando in modo trasparente e chiaro:

- L'organizzazione
- Le informazioni sui servizi sanitari offerti
- Gli impegni assunti per garantire la qualità dei servizi
- Le procedure di tutela

La Carta dei servizi viene revisionata al massimo ogni tre anni con la partecipazione degli utenti e di Federasma. Le informazioni pubblicate nel sito internet vengono invece aggiornate costantemente.



Sul Lago di Misurina, tra le vette delle Dolomiti, l'**ISTITUTO PIO XII** è l'unico **centro d'eccellenza** in Italia per la diagnosi, la cura e la riabilitazione in alta quota delle malattie respiratorie pediatriche.

Per maggiori informazioni sulle nostre attività :

www.misurinasma.it



**PRESENTAZIONE
DELL'ISTITUTO PIO XII**

CENTRO PER LA CURA, DIAGNOSI E RIABILITAZIONE DELL'ASMA

Convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale, l'Istituto Pio XII si affaccia sulle rive del Lago di Misurina, a 1756 m di altitudine, incastonato nello splendido scenario delle Dolomiti, a pochi chilometri da Cortina d'Ampezzo.

L'Istituto Pio XII offre il servizio di attività ambulatoriale e la possibilità di soggiorni per ricoveri diagnostici, terapeutici e riabilitativi.

Il bambino asmatico, al centro delle cure di tutto il personale, si rinforza vivendo in un contesto sano ed attivo e, monitorato quotidianamente dal personale Medico, impara a gestire i suoi sintomi praticando attività fisica e seguendo un progetto di educazione sanitaria, rivolto a lui ed a tutta la famiglia.

MISSION

Operare attivamente per la salute del bambino asmatico, offrendo i benefici garantiti da un soggiorno in alta quota, particolarmente utile per il trattamento della patologia, assicurando l'eccellenza delle risorse umane impiegate sotto il profilo sanitario, assistenziale e psicologico e disponendo l'impiego di strumenti sanitari e di tecniche diagnostiche d'avanguardia, al passo con l'evolvere della ricerca Medico-scientifica.

PRINCIPI A TUTELA DELL'UTENTE

L'Istituto si impegna a promuovere atti e comportamenti orientati a garantire:

L'UGUAGLIANZA

DEGLI UTENTI: non sono ammessi comportamenti che discriminino gli utenti per sesso, razza, religione, credo politico, convinzioni personali lecite.

IMPARZIALITÀ DI

TRATTAMENTO: ogni utente ha il diritto ad avere un trattamento adeguato e congruo ai propri bisogni di salute, qualunque sia la sua condizione sociale.

LA CONTINUITÀ

NELLE CURE: l'Istituto si impegna ad organizzare le proprie risorse al fine di garantire una reale continuità diagnostica, terapeutica e riabilitativa.

LA COMUNICAZIONE AGLI

UTENTI: per favorire una reale partecipazione degli utenti alla vita dell'Istituto, si pone particolare attenzione all'informazione curando che sia puntuale, chiara e comprensibile a tutti, realmente utile e rinnovata periodicamente.

LA PARTECIPAZIONE

DEGLI UTENTI: viene accuratamente valutata ed interpretata anche l'informazione di ritorno, accogliendo ed analizzando sistematicamente i suggerimenti, le osservazioni, le critiche ed i reclami provenienti dagli utenti.

LA COLLABORAZIONE CON ENTI E ASSOCIAZIONI:

altrettanto importante è considerata la collaborazione con le Associazioni degli utenti, con le Associazioni del volontariato, con le altre Pubbliche Istituzioni, con gli Enti Locali.

L'EFFICACIA

E L'EFFICIENZA: sono sistematicamente rilevati dati sulla efficacia delle cure e sull'efficienza dei servizi. È impegno dell'Istituto diffondere questi dati, periodicamente elaborati e commentati, agli utenti.

I VALORI FONDANTI DEL CENTRO

I valori fondamentali su cui si basa la nostra struttura:

ACCOGLIENZA

Il personale dell'Istituto segue il paziente e la sua famiglia in ogni fase dell'inserimento in struttura nel completo rispetto delle personali esigenze.

Il nostro personale sanitario e parasanitario pone la massima attenzione nel preservare il clima familiare garantendo ambienti e ritmi di vita il più possibile in linea con le abitudini del paziente.

INNOVAZIONE E RICERCA

Presso il nostro Istituto è possibile eseguire esami per la valutazione della funzionalità respiratoria tra i più avanzati ed innovativi:

- Misurazione delle Resistenze respiratorie, con la metodica dell'occlusione multipla.
- Misurazione delle Resistenze delle vie Aeree e del Volume residuo polmonare (Pletismografia).

- Esame citologico sull'espettorato indotto.
- Esame rinocitologico su campione citocentrifugato.
- Misurazione delle Resistenze respiratorie con Oscillometria ad impulsi.

COMPETENZA E PROFESSIONALITÀ

I dati clinici ed anagrafici di tutti i pazienti, sia in regime di ambulatorio che di ricovero, vengono registrati in una cartella clinica informatizzata. Tale documento elettronico risponde a tutti i requisiti più moderni di protezione dei dati e di utilizzo degli stessi.

Una copia della cartella clinica e degli esami eseguiti viene rilasciata ai genitori, previa richiesta e a pagamento, in modo da consentire al Medico curante un'analisi basata sul quadro clinico completo.

LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ UNI EN ISO 9001

La certificazione di Qualità è stata considerata dall'Istituto Pio XII, come una attività di organizzazione e metodologia dell'Istituto che potesse seguire l'ente nella sua continua evoluzione.

L'Istituto Pio XII di Misurina ha ottenuto e mantiene annualmente la certificazione UNI EN ISO 9001 per la ***progettazione e l'erogazione di prestazioni sanitarie di diagnosi e di cura dell'asma infantile in ambito ambulatoriale ed in regime di ricovero.***

Il Sistema Qualità rappresenta un valido strumento di supporto che viene costantemente mantenuto e, per quanto possibile, esteso a tutte le attività.

CONVENZIONE SISTEMA SANITARIO NAZIONALE (SSN)

L'Istituto Pio XII è una ***struttura extraospedaliera accreditata con il servizio sanitario nazionale attraverso la Regione Veneto*** per 100 posti letto come centro per la cura e la riabilitazione dell'asma infantile. A tutte le prestazioni, sia ambulatoriali sia di ricovero, ***è possibile accedere anche privatamente.***



LA RIABILITAZIONE RESPIRATORIA

RAZIONALE

Fino ad oggi l'asma non ha ancora visto cambiare sostanzialmente la sua storia naturale, nemmeno con le più moderne terapie farmacologiche. **Circa il 50% dei pazienti che hanno sofferto di asma in età pediatrica, continueranno a soffrirne anche nell'età adulta** con più alto rischio di sviluppare in seguito forme di bronchite cronica ostruttiva (BPCO).

La **fisioterapia respiratoria e l'attività fisica** durante il periodo dell'infanzia e dell'adolescenza **contribuiscono ad ottimizzare la crescita polmonare** che raggiunge il suo apice attorno ai 18 anni e che risulta ridotta nei soggetti con patologie respiratorie, compresa l'asma nell'età dello sviluppo.

PRECONDIZIONI AMBIENTALI

Le attività di riabilitazione respiratoria svolte a Misurina rendono possibile la riduzione dei parametri infiammatori polmonari (come abbiamo dimostrato e verificato) entro 15 giorni. Questo risultato non è possibile in pianura dove allergeni respiratori ed inquinanti non sono mai del tutto eliminabili. Ugualmente a Misurina si ottengono, entro poche ore, rapide variazioni dei flussi respiratori legate alla pressione barometrica e alla diminuzione dell'umidità che inducono la riduzione delle resistenze broncopolmonari.

Tali effetti sull'apparato respiratorio vengono sfruttati durante la riabilitazione a media altitudine (1500 – 2000 metri s.l.m.) delle malattie respiratorie, come l'asma bronchiale, in cui l'esercizio fisico rappresenta la pietra angolare dei programmi riabilitativi.

Da molti anni era noto il miglioramento dei sintomi asmatici durante il soggiorno in montagna, ma oggi abbiamo la **possibilità di formulare migliori programmi di riabilitazione respiratoria, anche grazie alla collaborazione con il mondo dello sport** individuando il migliore allenamento a beneficio delle capacità respiratorie degli asmatici, con l'obiettivo di ottenere in età pediatrica un incremento della funzione respiratoria che condizionerà la salute nell'età adulta.

PRESTAZIONI MEDICHE ED ASSISTENZIALI

Dal punto di vista medico ed assistenziale Misurina ha sviluppato **competenze professionali specifiche per i programmi di riabilitazione respiratoria che utilizzano l'altura come precondizione.**

Dal punto di vista degli esami diagnostici e degli accertamenti funzionali vengono utilizzate strumentazioni ed esami condivisi con il mondo wmedico e broncopneumologico che si occupano di problemi diagnostici e terapeutici delle malattie respiratorie.

L'utilizzo della riabilitazione in altura è praticato e praticabile in Italia solo presso l'Istituto Pio XII di Misurina, una delle 3 istituzioni presenti in Europa che svolgono attività simile.

I programmi di riabilitazione sono personalizzati sulle condizioni cliniche e i parametri di funzionalità respiratoria di ogni paziente. I programmi di riabilitazione respiratoria, oltre ad essere validati dalla Letteratura corrente, ci vedono anche come una delle poche istituzioni in grado di definirne l'efficacia con metodiche che fanno riferimento alle Linee Guida Internazionali per la Diagnosi ed il Trattamento dell'Asma (vedi LG GINA, ARIA).



**SERVIZI EROGATI
TRAMITE SSN**

L'attività dell'Istituto Pio XII di Misurina si può dividere in due categorie:

» **PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

» **RICOVERI**

Le prestazioni ambulatoriali erogate dall'Istituto Pio XII, sono:

- **DIURNATO DIAGNOSTICO** per chi accede all'Istituto Pio XII per la prima volta
- **GIORNATA DI RICOVERO IN REGIME DIURNO** visita di controllo per monitorare la situazione clinica e la funzionalità respiratoria del paziente
- **RICOVERO A TEMPO PIENO** Il ricovero permette l'esecuzione del piano di trattamento terapeutico-riabilitativo predisposto dall'equipe sanitaria

PRENOTAZIONE:

La prenotazione si effettua tramite l'Ufficio Prenotazione e Accettazione (UPA) che fornisce informazioni sulla struttura, sulle prestazioni e sulle modalità d'accesso. Dal momento della prenotazione, entro un periodo **massimo di una settimana**, sarà possibile accedere alla prestazione.

L'Ufficio Prenotazione e Accettazione è aperto tutti i giorni.

Orari: dalle 8.30 alle 16.30

Tel: (+39) 0435 39008

Fax: (+39) 0435 39210

È operativo anche un servizio di **prenotazione online** raggiungibile all'indirizzo www.misurinasma.it oppure tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail: info@misurinasma.it

MODALITÀ DI PAGAMENTO:

Presso l'Ufficio Accettazione e Prenotazione vengono effettuati i pagamenti relativi a visite private, vitto, alloggio, servizio di lavanderia e di trasporto. I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat, con carta di credito, assegni bancari o bonifico bancario.

Per informazioni dettagliate vedi:

- **mod 03.32 ATTIVITA' AMBULATORIALE**
- **mod 3.33 GUIDA AI SERVIZI**

scaricabili dal sito nella sezione [chi siamo - materiale informativo](#).



OFFERTA PRIVATA



Il Care for Breathing, consiste in una serie di percorsi di ricovero per pazienti con diagnosi di malattia o già in cura presso il Pio XII, e così suddivisi:

- **PERCORSO PIANO TERAPEUTICO E CURA** per pazienti al 1° accesso o con necessità di un approfondimento diagnostico
- **PERCORSO FOLLOW UP TERAPEUTICO** per pazienti già seguiti presso l'Istituto Pio XII



Il Campus for Breathing, consiste in una serie di percorsi di valutazione e prevenzione, e di corsi o stage a pagamento, tenuti dal personale medico e paramedico dell'Istituto Pio XII, e così suddivisi:

- **CHECK-UP ASMA**
- **DI CHE ASMA SEI**
- **WEEKEND FOLLOW UP**

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER ACCEDERE ALL'OFFERTA PRIVATA

DOCUMENTI AMMINISTRATIVI:

- documento di riconoscimento;
- tesserino sanitario;
- moduli richiesta Campus/Care scaricabili dal sito nella sezione prenota.

DOCUMENTI SANITARI:

- precedenti cartelle cliniche;
- referti ed esami diagnostici;
- elenco dei farmaci assunti;
- eventuale relazione del Medico curante

COME PRENOTARE

È possibile effettuare una prenotazione scrivendo a info@misurinasma.it oppure telefonando al 0435.39008 (tutti i giorni dalle 08,30 alle 16,30).

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Presso l'Ufficio Accettazione e Prenotazione vengono effettuati i pagamenti relativi a visite private, vitto, alloggio, servizio di lavanderia e di trasporto. I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat, con carta di credito, assegni bancari o bonifico bancario.

Per informazioni dettagliate vedi

- **mod 03.18 INFORMATIVA CAMPUS DI CHE ASMA SEI & CHECK UP ASMA**
- **mod 3.19 INFORMATIVA CAMPUS WEEKEND FOLLOW UP**
- **mod 3.26 INFORMATIVA CARE PIANO TERAPEUTICO E CURA**
- **mod 3.27 INFORMATIVA CARE FOLLOW UP TERAPEUTICO**

scaricabili dal sito nella sezione [chi siamo - materiale informativo.](#)



ALTRI SERVIZI

ACCETTAZIONE

L'accettazione si effettua dalle 8.30 alle 12 e dalle 14.30 alle 16.30; l'ufficio è aperto dalle 8.30 alle 16.30.

Il primo accesso al ricovero avviene su prenotazione e senza tempi di attesa.

ACCOGLIENZA

Dopo le procedure di accettazione, **il paziente viene accolto insieme alla sua famiglia dal responsabile dell'Ufficio**

Accoglienza e Informazioni appositamente prima della visita per avere il tempo necessario per un'efficace ed esaustiva presentazione della struttura, della sua organizzazione e dei servizi offerti.

Al paziente (ed eventualmente ai famigliari) viene assegnata la camera di degenza dopo un tour illustrativo dell'Istituto.

SOGGIORNO-RICOVERO SENZA ACCOMPAGNATORE

L'assegnazione della camera per i ragazzi senza accompagnatore avviene a seguito della **valutazione congiunta da parte dell'equipe sanitaria e dell'equipe educativa.**

Sulla base delle caratteristiche del quadro clinico e del percorso di crescita relazionale e cognitiva, e in accordo con l'età e le esigenze del singolo, il ragazzo viene accompagnato nella camera di degenza che condividerà con altri ragazzi ospiti dell'Istituto.

Durante il soggiorno-ricovero, il ragazzo potrà partecipare a diverse **attività organizzate dall'equipe educatori**, al fine di facilitare **l'inserimento nel contesto relazionale del gruppo, promuovere l'autonomia, e sostenere l'ambito scolastico e didattico**, anche attraverso colloqui periodici con la scuola e la famiglia.

Viene data grande importanza alle attività sportive, riabilitative e ludiche, quali sci e piscina, poiché esse rappresentano non solo occasioni di crescita personale, ma anche un efficace aiuto alla riabilitazione respiratoria.

SOGGIORNO-RICOVERO CON ACCOMPAGNATORE

I bambini che per diversi motivi necessitano di un'assistenza continuativa, durante il ricovero possono essere accompagnati dai genitori.

La struttura e le attività complementari dell'Istituto Pio XII sono organizzate in modo tale da **far percepire al bambino e ai famigliari l'esperienza del ricovero in modo più simile possibile alla vita quotidiana.**

I bambini accompagnati da genitori (o delegati) possono condividere con loro la camera di degenza, i pasti ed il tempo libero.

Terapie, esami clinici, controlli sono programmati, nel limite del possibile, in modo da poter permettere al paziente e al familiare di **trascorrere del tempo libero non solo all'interno dell'Istituto, ma soprattutto all'aperto. In tal modo il paziente potrà beneficiare delle favorevoli condizioni climatiche peculiari dell'alta quota e del contesto dolomitico**, condizioni che rendono Misurina un luogo terapeutico ove è possibile migliorare lo stato di salute.

Al fine di promuovere il benessere dei pazienti e degli accompagnatori e nell'ottica di ridurre il comprensibile disagio dovuto al ricovero e al distacco dall'ambito domestico, l'Istituto Pio XII garantisce **camere di degenza ad uso esclusivo dei pazienti e dei loro famigliari**, organizzazione degli spazi interni che favorisce le relazioni interpersonali con gli altri ospiti, locali adibiti a sale giochi e attività programmate con il supporto di animatori.

ASSISTENZA MEDICA E INFERMIERISTICA

È garantita un'**assistenza continua** ai bambini ricoverati: l'infermiere è presente 24 ore su 24 ed è disponibile per ogni necessità presso l'infermiera o negli ambulatori.

Il **Medico** è presente in reparto e disponibile per ogni eventualità dalle 8:00 alle 20:00, è reperibile all'interno della struttura dalle 20:00 alle 8:00 per le situazioni d'emergenza.

Il **Direttore clinico** e i **medici di reparto** sono disponibili per fornire ai genitori informazioni dettagliate e chiarimenti in merito alle condizioni di salute del figlio/a, alle indagini, alle terapie e procedure diagnostiche effettuate.

VISITE MEDICHE E VALUTAZIONE DIAGNOSTICA

Le visite mediche, le valutazioni e gli esami strumentali di norma vengono effettuati nell'arco della mattina e in orari preventivamente comunicati. Qualora fosse necessario, per motivi legati alle programmazioni scolastiche o educative, è possibile concordare con il Medico un orario diverso per eseguire tali prestazioni.

INDAGINI DIAGNOSTICHE E CURE

Il Medico ha il dovere di informare i genitori sugli esami e sulle cure alle quali il bambino/a ricoverato verrà sottoposto, in particolare per le indagini che possono comportare un qualsiasi significativo rischio per la persona.

È dovere e impegno deontologico del Medico evitare ogni esame e cura non strettamente giustificati da consolidate pratiche diagnostiche e terapeutiche inerenti il caso. Per alcune pratiche diagnostiche e terapeutiche può essere richiesto di sottoscrivere di aver ricevuto le informazioni inerenti le pratiche che saranno adottate e di averle comprese (consenso informato).

È diritto del genitore rifiutare esami o cure; in questo caso dovrà firmare una dichiarazione di rifiuto del consenso sulla cartella clinica.

PERMESSI DI USCITA

Qualora fosse necessario, i genitori (o delegati) possono richiedere al Medico il permesso d'uscita per il proprio figlio.

La durata del permesso è concordata con il Medico in modo da non compromettere il raggiungimento degli obiettivi del percorso diagnostico-terapeutico e riabilitativo.

Le uscite temporanee vanno segnalate all'uscita e al rientro.

DIMISSIONI

Le dimissioni solitamente avvengono al mattino dopo la visita medica.

Viene rilasciata una **lettera di dimissione** da consegnare al curante nella quale viene descritto il decorso osservato durante il ricovero, gli accertamenti eseguiti, le eventuali terapie da eseguire a domicilio, il piano d'azione personalizzato, le indicazioni per una corretta gestione della malattia a domicilio e per i successivi follow-up.

Viene inoltre restituita la documentazione personale.

È possibile richiedere la copia della cartella clinica.

SERVIZIO FISIOTERAPICO

Un fisioterapista è a disposizione dei bambini ricoverati per preparare i percorsi di riabilitazione.

L'attività fisioterapica si può svolgere all'interno dell'Istituto negli spazi preposti o all'esterno dell'istituto. Il suo lavoro comprende: la valutazione degli aspetti motori e respiratori, allenamento aerobico (corsa, camminata, trekking) allenamento globale di rinforzo, coordinazione ed equilibrio.

Durante il percorso fisioterapico si effettuano test fisici e diagnostici: 6MWT, test con K5, test di broncostimolazione indotta da esercizio fisico **(per cui è necessario certificato medico di attività sportiva e ECG refertato. Per chi non ne fosse in possesso l'Istituto prenoterà un appuntamento per effettuarlo e, accompagnerà il ricoverato ma il costo sarà a carico del paziente).**

SERVIZIO EDUCATIVO

La nostra equipe, composta da **pedagogisti** ed **educatori** garantisce l'attuazione di **progetti educativi individualizzati atti ad agevolare l'ingresso e la permanenza nella struttura oltre che a favorire la socialità tra gli ospiti**. L'equipe educativa garantisce **assistenza ai bambini per lo svolgimento delle attività, ludico-ricreative, inerenti lo studio e le attività sportive**. Durante la giornata i bambini e i ragazzi ricoverati vengono seguiti nel corso delle diverse attività programmate.

SERVIZIO RELAZIONE CON L'UTENTE

Presso l'Istituto Pio XII è stato istituito il **Servizio Relazioni con l'Utente (SRU)** il cui scopo è definire le modalità e le responsabilità per la gestione di informazioni, accoglienza, tutela e partecipazione dell'utente e la determinazione della Customer Satisfaction.

Il Servizio di Relazioni con l'Utente è concepito, quindi, come un **servizio di comunicazione che garantisce agli utenti la possibilità di esercitare il diritto di essere ascoltati e informati in modo chiaro ed esauriente, partecipando con un ruolo attivo alle scelte che li riguardano.**

Il Servizio di Relazioni con l'Utente si configura come un facilitatore nel:

- dialogo tra l'Istituto e l'Utente
- diritto d'accesso all'informazione per utenti e operatori
- diritto degli utenti a essere ascoltati e a ricevere una risposta
- accessibilità e orientamento all'interno della Struttura.

L'Istituto dà molta importanza all'opinione dell'utente che ha la possibilità di presentare, in forma anonima osservazioni, segnalazioni, opposizioni, reclami, esposti o proporre suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi offerti. La segnalazione può essere effettuata tramite l'apposito modulo disponibile nell'atrio del piano terra oppure tramite telefonata negli orari di apertura al numero 043539008.

Ufficio Relazioni con l'Utente

Apertura: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30

IMPEGNI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI

Per il biennio 2019/2020 l'Istituto individua come impegni nei confronti dell'utente:

- il miglioramento dell'accoglienza alla struttura e ai servizi erogati attraverso l'organizzazione di un servizio preposto e la predisposizione di modulistica apposita.
- il miglioramento dei rapporti tra gli utenti e il personale ad immediato contatto con il pubblico attraverso un'attenta valutazione delle segnalazioni e dei reclami provenienti dai cittadini e l'organizzazione di specifici percorsi formativi.

- La garanzia di qualità e sicurezza delle cure anche attraverso la segnalazione, l'analisi e il monitoraggio degli eventi avversi, al fine di risolvere eventuali criticità avviando azioni correttive e/o di miglioramento.

PIANO DI VERIFICA DELL'APPLICAZIONE DEGLI IMPEGNI

Gli impegni dichiarati nella Carta dei servizi vengono monitorati e verificati alla fine del percorso per eventualmente adottare piani di miglioramento specifici nel caso in cui l'impegno non sia stato mantenuto

RISERVATEZZA

Tutela dei dati personali.

L'Istituto si impegna a garantire la riservatezza del paziente secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di privacy, attraverso il puntuale rispetto di quanto previsto nella procedura per la gestione e il trattamento dei dati personali e sensibili relativi ai destinatari della prestazione e dei servizi erogati.

SERVIZIO ASSISTENZA RELIGIOSA

L'orario delle SS. Messe è indicato periodicamente. Se si desidera un incontro (per confessione, colloquio, segnalazioni, ecc.) è possibile richiederlo in qualsiasi momento presso l'Ufficio Informazioni.

SERVIZIO RISTORAZIONE

E' disponibile un Servizio Ristorazione. Per usufruire del servizio è necessario prenotare presso l'Ufficio Informazioni, fare la scelta del menu quotidianamente e, in assenza di prenotazione, acquistare i buoni-pasto presso l'Ufficio Accettazione e Prenotazione entro e non oltre le ore 10 del mattino indicando anche eventuali allergie o intolleranze. L'alimentazione è parte integrante del processo di cura pertanto si raccomanda di seguire le indicazioni del nutrizionista.

È vietato introdurre alimenti personali in sala mensa.

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

- colazione: ore 7:30
- pranzo: ore 12:30
- cena: ore 19:00

Nell'Istituto è inoltre funzionante un punto ristoro automatico dove si possono acquistare bevande calde e fredde e snacks.

NORME DI CONVIVENZA

Gli ospiti sono invitati a rispettare alcune regole che garantiscono un corretto svolgimento dei servizi di cura. Devono, pertanto, essere rispettati gli orari del reparto e le limitazioni di accesso indicate dal personale addetto.

Il personale, per quanto di competenza, è deputato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto e per il benessere dell'utente.

Il rispetto della dignità individuale nasce dal riconoscimento e dall'accettazione delle diversità individuali di razza, cultura, costumi e identità religiosa. I servizi offerti dall'Istituto contemplano pertanto il rispetto del pluralismo religioso, l'integrazione delle diversità, la tolleranza e il diritto alle tradizioni, agli usi, alle abitudini individuali, in ottemperanza alle regole comuni di buon costume.

NORME COMPORTAMENTALI

La condivisione degli spazi richiede l'osservanza di alcune regole e l'adozione di comportamenti adeguati per il rispetto degli altri e dell'ambiente:

- mantenere l'ordine e la pulizia dei locali
- rispettare il silenzio, specialmente in determinati spazi e momenti
- rispettare la privacy degli altri pazienti
- adottare un linguaggio appropriato e una condotta consona.

Per disposizione di legge e nel rispetto della salute dei bambini, è inoltre vietato:

- fumare
- introdurre bevande alcoliche
- introdurre animali

SCUOLA

È possibile frequentare le *Scuole Elementari, Medie e Superiori* a Cortina d'Ampezzo, a pochi km da Misurina.

Questo garantisce il proseguimento scolastico offrendo anche indirizzi di studio diversi: *Istituto Alberghiero, Liceo Scientifico, Istituto Tecnico Commerciale e Istituto d'Arte*. È a disposizione un mezzo di trasporto a pagamento.

SERVIZIO CINEMA, TV E GIOCHI

È presente una sala cinema che all'occorrenza si trasforma anche in sala "teatro" per piccole rappresentazioni preparate interamente dai ragazzi con il supporto degli educatori. Inoltre ci sono una sala tv e varie sale giochi.

SERVIZIO LAVANDERIA + STIRERIA

È attivo un servizio guardaroba che comprende lavaggio e stiratura della biancheria degli ospiti contrassegnata da un numero attribuito dall' UPA. Il servizio è a pagamento.

SERVIZIO PARCHEGGIO

È presente un parcheggio gratuito riservato (codice da richiedere all'Ufficio Accettazione) sul retro dell'Istituto che permette un comodo accesso alla struttura sia per gli ospiti che per il carico/scarico dei bagagli.

PROGETTI IN ATTO

TERAPIA INDIVIDUALIZZATA PER L'ASMA GRAVE

Tramite il **percorso terapeutico individualizzato il paziente volge al raggiungimento di un buon controllo della patologia e della prevenzione delle riacutizzazioni.**

Il soggiorno, presso l'Istituto ad alta quota, infatti, favorisce la riduzione dell'infiammazione e dell'iperattività bronchiale che potrebbe anche permettere una eventuale riduzione dell'utilizzo dei farmaci.

Inoltre è prevista la **creazione di un percorso di educazione terapeutica con lo scopo di garantire un rapido inquadramento della problematica da trattare e un sostegno concreto al paziente e alla sua famiglia nella gestione quotidiana della malattia**, che si basa su istruzioni per la promozione del self-management dell'asma per il paziente e la famiglia e sul contatto telefonico-medico famiglia, al bisogno.



INFORMAZIONI GENERALI

RECAPITI

TELEFONO: (+39) 0435 39008

FAX: (+39) 0435 39210

SITO INTERNET: www.misurinasma.it

MAIL: info@misurinasma.it

DOVE SIAMO

Istituto Pio XII

Via Monte Piana, n. 4

32041 Misurina - Auronzo di Cadore (BL)

COME RAGGIUNGERCI

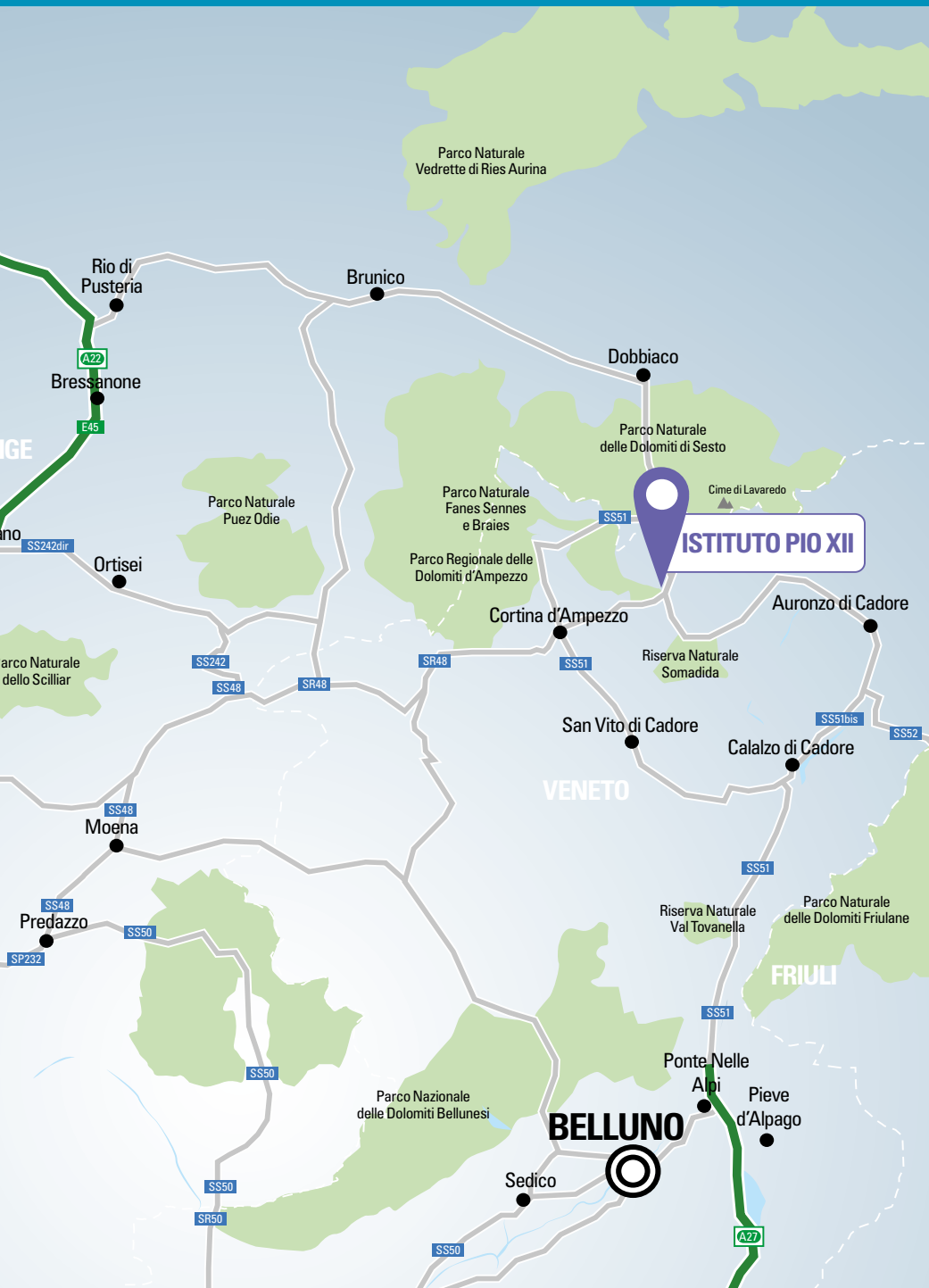
L'Istituto Pio XII é raggiungibile:

DA BELLUNO: percorrere la SS 51 (Alemagna) fino a Pieve di Cadore, poi la SS 51bis per arrivare ad Auronzo e la SP 48 fino a raggiungere Misurina.

DA VENEZIA: percorrere l'A27 da Mestre a Pian di Vedoia (Belluno), proseguire sulla SS 51 (Alemagna) fino a Pieve di Cadore, percorrere la SS 51bis fino ad Auronzo. Da qui proseguire sulla SP 48 per Misurina.

DA BRUNICO: seguire la SS 49 fino a Dobbiaco (Toblach), proseguire sulla SS 51 fino Carbonin, poi seguire la SP 49 fino a Misurina.

L'uscita autostradale più vicina si trova sull'A27-Pian di Vedoia.





OPERA DIOCESANA SAN BERNARDO DEGLI UBERTI

Sede amministrativa e legale:

Via Bodrio, n. 14 - Località Porporano
43123 Parma (PR)

TELEFONO: (+39) 0521 641815 (+39) 0521 642041

FAX: (+39) 0521 642116

www.operadiocesanasanbernardo.it
urp@operadiocesanasanbernardo.it

ISTITUTO PIO XII

Via Monte Piana, n. 4
32041 Lago di Misurina - Auronzo di Cadore (BL)

TELEFONO: (+39) 0435 39008

FAX: (+39) 0435 39210

info@misurinasma.it

www.misurinasma.it

***Questa Carta dei Servizi è stata realizzata
dal personale dell'Istituto Pio XII, con la
partecipazione dei pazienti e di Federasma.***

seguici su

