

## VADEMECUM INFORMATIVO - Come ottenere informazioni utili

La comunicazione/informazione verso gli Assistiti è un aspetto importante che la Fondazione vuole da sempre tutelare. Vogliamo qui dare una breve guida a come ottenere le informazioni di cui avete bisogno.

### Strumenti informativi

La Fondazione pone a disposizione dei suoi utenti una **Carta dei Servizi** aggiornata che descrive l'organizzazione, la politica, gli obiettivi, le linee di indirizzo sanitarie e ogni altra informazione utile per fruire a pieno i Servizi offerti.

Uno specifico documento denominato **Comfort** descrive tutti gli aspetti particolari che ogni specifico contesto (Reparto, Ambulatorio, ecc.) mette a disposizione, come ad esempio esistenza di parcheggi dedicati, servizio bar, servizi religiosi, ecc. Nei suddetti documenti si trovano tutte le informazioni logistiche. All'atto del ricovero tali documenti vengono consegnati e descritti dal Servizio Accettazione, così da favorire la piena comprensione degli aspetti logistici utili ad una fruizione dei Servizi.

### Bacheca Assistiti e angolo utenti

Nei locali di accoglienza di ogni sito di cura (Reparto, Ambulatorio, ecc.) si trovano:

- una cassetta in cui depositare eventuali segnalazioni, reclami, ecc.; nei pressi della Cassetta si trovano moduli che si possono utilizzare per le segnalazioni.
- Un apposito Questionario Gradimento Utenti, consegnato dal Servizio Accettazione alla presa in carico; vi consente di esprimere una vostra valutazione anonima sui nostri servizi.

Sempre nei locali di accoglienza sono disponibili alcune copie cartacee della Carta dei Servizi.

Una **Bacheca Assistiti** affissa presso i locali di accoglienza riporta molte informazioni utili, tra cui:

- il presente Vademecum
- Lista di attesa (aggiornata alla fine mese precedente alla data odierna)
- Riferimento QR Code della Carta dei Servizi
- Documento Comfort
- Come accedere ai servizi del sito, che descrive le modalità di accettazione
- Informazioni utili per la Sicurezza degli utenti
- Informative contenenti le statistiche di gradimento degli utenti aggiornate
- L'organigramma di sito, contenente i ruoli e le responsabilità attribuite al personale di reparto dall'Alta direzione; vengono inoltre affissi nominativi e contatti utili riguardanti il personale
- Avviso orario di ricevimento dei medici e ogni altro avviso incluse eventuali restrizioni alle visite
- Avvisi sulla salvaguardia della Privacy.

### Gestione delle informazioni sanitarie

Le Informazioni su aspetti sanitari, ossia riferite allo stato di salute dei singoli Assistiti, sono soggette ad una Comunicazione riservata solo agli aventi diritto (Assistito e nel caso di non completa capacità riconosciuta, Tutori/Amministratori secondo quanto formalmente accertato/documentato nella fase di acquisizione del Consenso Informato Data Privacy. In quel momento l'Assistito potrà indicare a chi, oltre se stesso, possano essere comunicate le informazioni riguardanti il proprio stato di salute.

## INFORMATION VADEMECUM - How to get useful information

Communication/information towards our guests is an important aspect that the Foundation has always wanted to protect. We would like to give here a brief guide on how to get the information you need.

### Information tools

The Organization provides its users with an up-to-date Service Charter that describes the organisation, policy, objectives, health guidelines and any other information useful for fully enjoying the Services offered.

A specific document called Comfort describes all the particular aspects that each specific context (Ward, Outpatient Clinic, etc.) provides, such as the existence of dedicated car parks, bar service, religious services, etc. All logistical information can be found in these documents. Upon admission, these documents are handed out and described by the Acceptance Service, so that the logistical aspects useful for using the Services can be fully understood.

### Patients' notice board and users' corner

In the reception area of each care site (Ward, Outpatient Clinic, etc.) you will find:

- a box in which to deposit any reports, complaints, etc.; near the box there are forms that can be used for reports
- Waiting list (updated at the end of the month preceding today's date)
- Service Charter QRCode reference
- Comfort Document
- How to access the site's services
- Useful information for user safety
- Information containing updated user satisfaction statistics
- The site organisation chart, containing the roles and responsibilities assigned to ward staff by senior management; names and useful contacts regarding staff are also posted
- Notice of doctors' hours and any other notices including any restrictions on visits
- Notices on the protection of privacy.

### Management of health information

Information on health aspects, i.e. referring to the state of health of individual Assisted Persons, is subject to a Communication reserved only to those entitled to it (Assisted Persons and, in the case of recognized incomplete capacity, Tutors/Administrators according to what has been formally ascertained/documentated in the phase of acquisition of the Informed Consent Data Privacy. At that time the Assisted Person will be able to indicate to whom, in addition to him/herself, information regarding his/her state of health may be communicated.