



Carta dei Servizi

Struttura Residenziale Psichiatrica

Casa di Cura Villa Armonia Nuova

Direttore di Struttura
Gaia Izzi

Medico Responsabile Struttura Residenziale Psichiatrica
Vassilij Di Giorgio

Medico Responsabile Struttura per il trattamento dei Disturbi Alimentari Fabio Conti

Medico Responsabile Struttura per Trattamenti Comunitari Intensivi per Adolescenti
Valentina Baglioni

Indirizzo via dei Bevilacqua 43, 00165 Roma
N. telefono centralino 06 66419000/5
Fax 06 66419059
E-mail info@villaarmonianuova.it
PEC villaarmonianuova@pec.it
Sito web www.villaarmonianuova.it

Ultima revisione Maggio 2020

Gentile Ospite,

sta leggendo la Carta dei Servizi, che le consentirà di conoscere meglio la Struttura.

Nel presente opuscolo troverà indicazioni sui servizi a Sua disposizione, sugli standard di qualità previsti, sugli strumenti di verifica adottati, sulle modalità di presentazione di reclami, al fine di garantire la Sua partecipazione al processo di miglioramento continuo della qualità e della sicurezza delle prestazioni sanitarie erogate.

Oltre ad essere uno strumento informativo, la presente Carta dei Servizi definisce, altresì, l'impegno della Struttura a garantire l'attuazione delle norme previste a tutela dei diritti fondamentali dei cittadini, in ottemperanza al DPCM del 19/5/1995 "Schema generale di riferimento alla Carta dei Servizi Pubblici Sanitari".

La Carta dei Servizi è stata redatta in conformità al Decreto del Commissario ad Acta 6 ottobre 2014 n. U00311 "Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio" ed è articolata in 3 sezioni:

- presentazione dell'Azienda, delle tipologie assistenziali presenti e della mission, valori e principi di riferimento;*
- prestazioni/servizi erogati/percorsi assistenziali: informazioni sui servizi, elenco delle prestazioni, modalità di accesso; riferimenti e recapiti;*
- tutela del cittadino: meccanismi, forme e strumenti.*

La ringraziamo per i suggerimenti che vorrà gentilmente fornirci, che ci consentiranno di rispondere in maniera sempre più adeguata ai bisogni di salute dell'utenza.

La Direzione

**PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DELLE
TIPOLOGIE ASSISTENZIALI PRESENTI**

MISSION, VALORI E PRINCIPI DI RIFERIMENTO

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Struttura Residenziale Psichiatrica Casa di Cura Villa Armonia Nuova è una struttura sanitaria specializzata nell'area dell'assistenza psichiatrica, attiva dal 1972 e parte del Gruppo **KOS**, un importante gruppo sanitario italiano operante nell'assistenza socio-sanitaria e nella cronicità residenziale, nella riabilitazione e nella psichiatria, nella tecnologia avanzata applicata alla medicina e nella medicina per acuti.

La struttura è accreditata presso la Regione Lazio (Decreto di Autorizzazione n. U00525 del 07/12/2017; Decreto di Accreditemento n. U00239 del 8/6/2018) per le seguenti tipologie assistenziali a carattere residenziale e semiresidenziale, in conformità alla normativa regionale vigente (DCA n. U0101/2010; DCA n. U00188/2015; DCA n. U00424/2012; DCA n. U00080/2016):

Struttura Residenziale Psichiatrica

- **STPIT (Struttura per Trattamenti Psichiatrici Intensivi Territoriali)**: modulo di 30 posti ad elevata complessità assistenziale dedicato a pazienti provenienti da SPDC che necessitano di un proseguimento del trattamento terapeutico o provenienti da casa per una rivalutazione diagnostico-terapeutica;
- **SRTR intensiva (Struttura Residenziale Terapeutico-Riabilitativa per Trattamenti Comunitari Intensivi)**: modulo di 10 posti che accoglie utenti con gravi compromissioni del funzionamento personale e sociale, per i quali si ritengono efficaci interventi ad alta intensità riabilitativa. Nell'ambito di questo modulo è presente l'**Unità Esordi**, dedicata al trattamento delle patologie psichiatriche nei giovani;
- **SRTR estensiva (Struttura Residenziale Terapeutico-Riabilitativa per Trattamenti Comunitari Estensivi)**: modulo di 10 posti dedicato a pazienti con disturbi in fase di sub-acuzie, che richiedono interventi riabilitativi relazionali, psicoterapeutici e farmacologici, con una permanenza massima nella struttura orientativamente di 2 anni e successivo reinserimento nel proprio contesto sociale;
- **SRSR 24h (Struttura Residenziale Socio-Riabilitativa a Elevata Intensità Assistenziale Socio-Sanitaria)**: modulo di 24 posti a carattere socio-sanitario di tipo comunitario, dedicato al trattamento riabilitativo e al reinserimento sociale di pazienti con un processo di stabilizzazione della patologia, non trattabili a domicilio, che necessitano di periodi di ospitalità di medio-lungo termine in un contesto comunitario caratterizzato da un livello di protezione assistenziale socio-sanitaria continuativa nelle 24 ore.

Struttura Residenziale Terapeutico-Riabilitativa Intensiva per Adolescenti

Tale modulo di 10 posti è dedicato al trattamento multifattoriale e multidisciplinare di minori con necessità di cura specifiche, per riconnettersi al loro percorso evolutivo, recuperando il loro assetto funzionale anche sotto il profilo affettivo-relazionale e ripristinando una rete sociale e, se possibile, familiare, più adeguata e funzionale.

Struttura per il Trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare

Tale struttura è dedicata a percorsi di cura integrati e multidisciplinari realizzati attraverso l'attuazione di progetti terapeutico-riabilitativi psico-nutrizionali definiti in conformità alle principali linee guida nazionali ed internazionali di riferimento, con l'obiettivo di garantire la massima efficacia clinica e di prevenire la cronicizzazione del disturbo. È costituita da un modulo di 10 posti a carattere residenziale e da un centro diurno di 10 posti a carattere semiresidenziale.

CARATTERISTICHE DELL'INTERVENTO TERAPEUTICO-RIABILITATIVO

Le Strutture Residenziali Terapeutico-Riabilitative sono strutture sanitarie di tipo comunitario per il trattamento volontario globale - psicoterapeutico, farmacologico, relazionale e sociale di pazienti con disturbi in fase di acuzie, post-acuzie o sub-acuzie, non trattabili a domicilio, che non necessitano di trattamenti in regime di ricovero e che necessitano di una temporanea e specializzata presa in carico in un contesto di vita quotidiana alternativo a quello abituale. Le SRTR, quali mediatori della “relazione terapeutica”, hanno la finalità di far superare la fase di acuzie, post-acuzie o sub-acuzie e di favorire l'acquisizione di soddisfacenti capacità relazionali e di adeguati livelli di autonomia personale. La Struttura Residenziale Socio-Riabilitativa, quale mediatore della “restituzione sociale”, ha la finalità di favorire l'acquisizione della maggiore autonomia possibile per consentire l'uscita dall'ambito dell'assistenza psichiatrica ed il possibile reinserimento sociale, attraverso il rientro in famiglia o in un contesto abitativo autonomo supportato a livello domiciliare o il passaggio in una struttura della stessa tipologia, ma con un minore livello di intensità di protezione assistenziale socio-sanitaria.

L'inserimento dell'ospite nel modulo avviene su base volontaria attraverso una richiesta effettuata da un medico della struttura pubblica di riferimento (Dipartimento di Salute Mentale competente), con cui viene condiviso il progetto terapeutico-riabilitativo personale di ciascun ospite, in base alla lista di attesa prevista dalla normativa regionale vigente e compatibilmente con la congruità delle condizioni cliniche e psicopatologiche dell'ospite rispetto alla tipologia assistenziale proposta.

L'approccio terapeutico-riabilitativo è caratterizzato dall'integrazione di diversi interventi (farmacologico, psicoterapeutico, tecnico-riabilitativo, familiare, sociale) realizzati da un'équipe multidisciplinare, in una prospettiva "di rete" finalizzata a garantire la continuità del progetto di cura dell'ospite attraverso un costante scambio con le altre strutture territoriali competenti. Per tutti gli ospiti viene definito un progetto terapeutico-riabilitativo personalizzato e condiviso con l'ospite, che viene coinvolto attivamente insieme alla famiglia (ove indicato e possibile) per ottimizzarne l'efficacia; tale piano è articolato in una serie di interventi: valutazione diagnostica medica, specialistica psichiatrica e psicologica; consulenza clinica; effettuazione di test psicodiagnostici; trattamento della patologia psichiatrica farmacologico e psicoterapeutico (trattamento individuale e/o di gruppo); intervento riabilitativo psichiatrico; supporto sociale; definizione di un progetto terapeutico post-dimissione con il servizio inviante.

La particolare attenzione ai programmi di riabilitazione psichiatrica è orientata al recupero psichico, fisico e relazionale dell'ospite, finalizzato ad un reinserimento efficace e duraturo nel contesto relazionale familiare e sociale. Gli interventi e le attività proposti agli ospiti sono finalizzati all'attivazione di processi di cambiamento interno e di recupero globale della salute, alla riduzione degli effetti della cronicizzazione del disagio psichico e alla promozione del reinserimento dell'ospite nel contesto sociale e, ove possibile, lavorativo di riferimento.

Il presupposto di tale approccio è rappresentato dalla multidisciplinarietà degli interventi e prevede un coinvolgimento attivo dell'ospite, della famiglia ed anche, ove possibile, della comunità e del territorio di riferimento.

L'equipe multidisciplinare è composta da:

- Psichiatra;
- Medico Nutrizionista;
- Consulente clinico;
- Psicologo;
- Infermiere;
- Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica;
- Assistente sociale;
- Dietista;
- Fisioterapista;
- Istruttore di attività specifiche;
- Operatore Socio-Sanitario.

L'approccio terapeutico è ispirato al modello bio-psico-sociale e alla dimensione culturale, etica ed operativa della Psichiatria di Comunità, con una particolare attenzione all'umanizzazione degli interventi terapeutico-riabilitativi e alla valorizzazione delle risorse dell'ospite, in cui la finalità dell'intervento si pone nell'ottica di guarigione intesa come *recovery*, intesa come riprendersi nel senso di riappropriarsi della propria esperienza di sé. Le attività riabilitative si svolgono contestualmente al trattamento psichiatrico, psicologico e farmacologico e sono finalizzate non solo all'inserimento o reinserimento sociale dell'ospite, ma anche al miglioramento delle sue prestazioni funzionali psicologiche e neuropsicologiche, in particolare nei percorsi attivati nei moduli a carattere estensivo e socio-riabilitativo. L'attuazione di tali interventi all'interno di una struttura residenziale specialistica consente una concentrazione delle attività terapeutico-riabilitative in un ambito spazio-temporale definito, un costante monitoraggio dell'efficacia degli interventi e un contenimento relazionale garantito dalla presenza

costante dell'équipe. Il programma terapeutico-riabilitativo prevede un intervento psicofarmacologico, terapie individuali, di gruppo, familiari, laboratori espressivi, attività assistenziali, assemblee organizzative, attività ludico-ricreative. Su indicazione dei medici curanti, gli ospiti possono usufruire di permessi per allontanarsi dalla struttura, qualora ciò si renda necessario per completarne il percorso terapeutico-riabilitativo.

L'inserimento avviene tramite una richiesta effettuata dalla Struttura pubblica di riferimento e prevede la stesura di un progetto terapeutico-riabilitativo personalizzato concordato con l'inviante.

Gli inserimenti vengono programmati seguendo una lista di attesa in base alla normativa regionale vigente. L'inserimento nei moduli SRTR intensiva, SRTR estensiva ed SRSR 24h viene effettuato sulla base della valutazione della UVM di competenza territoriale. Gli utenti al momento dell'accettazione dovranno essere muniti di autorizzazione all'inserimento nel modulo rilasciata dal Centro di Salute Mentale di appartenenza. L'inserimento nella Struttura per il Trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare avviene tramite Determinazione Dirigenziale rilasciata dal Dipartimento di Salute Mentale competente.

MISSION, VALORI E PRINCIPI DI RIFERIMENTO

La Carta dei Servizi contiene le informazioni relative ai servizi offerti dalla Struttura Residenziale Casa di Cura Villa Armonia Nuova, alle modalità di accesso, agli standard di qualità adottati, alle modalità di tutela e di verifica del grado di soddisfazione dell'utenza rispetto alle prestazioni erogate ai fini del miglioramento continuo della qualità dei servizi.

La Struttura Residenziale Villa Armonia Nuova eroga le prestazioni sanitarie in conformità ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/5/1995:

Uguaglianza: ogni utente ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate nel rispetto della dignità della persona, ovvero senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, età, lingua, religione e opinioni politiche.

Imparzialità: gli operatori sanitari devono orientare il loro agire professionale a criteri di obiettività e giustizia.

Continuità: la struttura ha il dovere di assicurare il servizio in maniera regolare e continuativa. Eventuali episodi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere regolati espressamente dalla legge o rientrare negli aspetti organizzativi del servizio; in questi casi è necessario adottare misure finalizzate ad arrecare il minore disagio possibile agli utenti.

Diritto di scelta: l'utente ha il diritto di scegliere la struttura sanitaria presso cui farsi curare; egli, inoltre, ha diritto di essere informato e coinvolto nella definizione del percorso diagnostico-terapeutico e

riabilitativo, e di accettare (attraverso la sottoscrizione del modulo di consenso informato) o rifiutare le proposte formulate dall'équipe curante.

Partecipazione: la struttura garantisce all'utente la possibilità di essere parte attiva nel processo di erogazione delle prestazioni sanitarie, esprimendo la propria valutazione sulla qualità dei servizi ed inoltrando eventuali reclami o suggerimenti. La struttura si impegna, altresì, a promuovere ed incentivare un rapporto di collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei malati.

Efficienza ed efficacia: l'intera équipe sanitaria svolge la propria attività avvalendosi delle conoscenze scientifiche e professionali più aggiornate in modo tale da garantire prestazioni di elevata qualità, valorizzando anche gli aspetti basilari della personalizzazione e della umanizzazione del servizio. Il conseguimento di tale obiettivo non prescinde dalla consapevolezza della necessità di un uso appropriato delle risorse disponibili, evitando sprechi o costi inutili.

La **Mission** della Struttura è rappresentata dall'erogazione di prestazioni terapeutico-riabilitative dedicate ad utenti affetti da patologie psichiatriche nelle tipologie assistenziali e secondo i requisiti previsti dalla normativa regionale vigente.

La Struttura Residenziale Psichiatrica Villa Armonia Nuova ha assunto quali principi etici e operativi di riferimento per la propria attività i seguenti valori e obiettivi:

- trasparenza ed integrità nello svolgimento di tutte le attività aziendali, garantendo la piena osservanza dei requisiti previsti dalla normativa vigente;
- centralità dell'ospite nell'ambito dei processi clinico-assistenziali, favorendo la sua partecipazione attiva al progetto di cura attraverso una costante informazione e condivisione;
- globalità e personalizzazione dell'attività terapeutico-riabilitativa, secondo un approccio che considera la persona nella sua visione complessiva secondo un modello di intervento bio-psico-sociale, finalizzato a garantire una presa in carico individualizzata di tipo multidisciplinare;
- responsabilità etica, a garanzia della corretta erogazione dei livelli appropriati di assistenza in conformità al paradigma etico e deontologico di riferimento e alle previsioni contenute nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e nel Codice Etico di Comportamento adottati dalla Struttura;
- miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate per assicurare l'appropriatezza degli interventi in conformità alla normativa vigente, la massima efficacia clinica delle prestazioni, un adeguato comfort ambientale, un utilizzo appropriato delle risorse e una piena integrazione con la rete dei Servizi pubblici;
- sicurezza, per garantire all'utenza e agli operatori le migliori condizioni nello svolgimento delle attività clinico-organizzative.

PRESTAZIONI/SERVIZI EROGATI/PERCORSI ASSISTENZIALI

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

MODALITA' DI ACCESSO

RIFERIMENTI E RECAPITI

PRESTAZIONI/SERVIZI EROGATI/PERCORSI ASSISTENZIALI

Struttura per Trattamenti Psichiatrici Intensivi Territoriali (STPIT)

La Struttura per Trattamenti Psichiatrici Intensivi Territoriali (STPIT) è dedicata a pazienti che, al momento della dimissione dal Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (SPDC), necessitano di un proseguimento del trattamento in un contesto a minore, seppure ancora elevata, complessità assistenziale, e a pazienti le cui condizioni richiedono un trattamento territoriale intensivo ad alta complessità assistenziale su indicazione e autorizzazione del Dipartimento di Salute Mentale.

L'accesso avviene tramite autorizzazione del Dipartimento di Salute Mentale di residenza dell'ospite, su ricettario del Servizio Sanitario Regionale, senza necessità di preventiva valutazione di idoneità da parte della specifica Unità Valutativa Multidisciplinare.

La richiesta di inserimento in struttura viene effettuata dal medico inviante (psichiatra del CSM di competenza territoriale in base alla residenza dell'utente). Con riferimento al PTI (Piano di Trattamento Individuale) inviato dal curante, l'équipe effettua una valutazione psicopatologica all'ingresso che prevede l'utilizzo di test finalizzati alla valutazione del funzionamento personale e sociale dell'ospite, oltre a test specifici di personalità o scale di valutazione del funzionamento neuropsicologico, ove necessario. Tale valutazione consente di orientare il trattamento su caratteristiche specifiche di intervento e articolare un progetto terapeutico-riabilitativo che prevede, oltre alle valutazioni cliniche quotidiane multidisciplinari, una programmazione settimanale di attività riabilitative ed incontri conoscitivi e di condivisione del progetto terapeutico con i familiari.

Il Progetto Terapeutico-Riabilitativo individuale (PTRP) si basa su una serie di informazioni e criteri comuni riguardanti:

- area psicopatologica;
- area della cura del Sé;
- area della competenza relazionale;
- area della gestione economica;
- area delle abilità sociali.

L'intervento è finalizzato al miglioramento/superamento delle problematiche emerse nelle aree sopra elencate. A tal fine, è previsto l'utilizzo dei seguenti strumenti:

- terapia farmacologica;
- terapia psicologica;
- intervento psicoeducazionale;
- riabilitazione cognitiva;

- interventi di risocializzazione e inclusione nel contesto socio-ambientale di riferimento.

Particolare importanza viene data alla condivisione del progetto terapeutico con l'ospite e i familiari. Ai clinici inviati è garantita la massima disponibilità dell'équipe per una collaborazione attiva, improntata alla reciprocità e ad un'integrazione efficace e finalizzata al confronto sull'andamento clinico e alla piena attuazione del progetto terapeutico-riabilitativo proposto.

Struttura Residenziale Terapeutico-Riabilitativa per Trattamenti Comunitari Intensivi (SRTRi)/Unità Esordi

La Struttura Residenziale Terapeutico-Riabilitativa per Trattamenti Comunitari Intensivi (SRTRi) accoglie utenti con gravi compromissioni del funzionamento personale e sociale, per i quali si ritengono efficaci interventi ad alta intensità riabilitativa. L'accesso avviene tramite autorizzazione del Dipartimento di Salute Mentale di residenza dell'ospite, su ricettario del Servizio Sanitario Regionale, di concerto con la specifica Unità Valutativa Multidisciplinare. I trattamenti di carattere intensivo sono indicati per ospiti con compromissioni nelle aree della cura del Sé e dell'ambiente, della competenza relazionale, della gestione economica e delle abilità sociali, i quali, pertanto, con un efficace intervento, possono recuperare abilità perse con il decorso della psicopatologia. Il percorso clinico, declinato nel Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP), specificamente definito ed elaborato dall'équipe multidisciplinare della struttura residenziale, in coerenza con il Piano di Trattamento Individuale (PTI), in accordo con il CSM e l'UVM, deve basarsi su una serie di informazioni e criteri comuni riguardanti:

- l'area clinico-psichiatrica: monitoraggio attivo delle condizioni psicopatologiche, al fine di raggiungere una condizione di stabilizzazione, attraverso la predisposizione di periodici colloqui clinici da parte dello psichiatra, sia con l'ospite che con la famiglia;
- l'area psicologica: interventi strutturati di carattere psicologico (colloqui clinici, approfondimento psicodiagnostico, gruppi terapeutici e psicoeducativi);
- l'area riabilitativa: interventi strutturati e diversificati individuali e di gruppo, finalizzati al recupero delle abilità sociali e al reinserimento del paziente nel suo contesto di origine;
- l'area di risocializzazione: partecipazione ad attività comunitarie e ad attività di gruppo di tipo espressivo, ludico e/o motorio, sia all'interno che all'esterno della struttura;
- l'area di coordinamento: incontri periodici programmati con l'équipe di riferimento dell'ospite, finalizzati al monitoraggio del progetto riabilitativo fino alla dimissione.

Nell'ambito dei posti residenziali a carattere intensivo è presente l'**Unità Esordi**, dedicata al trattamento delle patologie psichiatriche nei giovani, che presentano specifici bisogni legati all'età e alla fase iniziale della loro patologia e richiedono, pertanto, una presa in carico di tipo specialistico. Come evidenziato nelle principali linee-guida di riferimento, un intervento precoce ed efficace del disturbo psichiatrico

all'esordio consente di prevenire notevoli compromissioni del funzionamento biologico, psicologico e sociale che possono verificarsi dopo l'esordio della malattia.

L'Unità Esordi rappresenta pertanto, un ambiente di ricovero specialistico ed elemento di collegamento tra il TSMREE e i DSM, finalizzato al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- processo di guarigione più rapido;
- riduzione della morbilità;
- prognosi migliore;
- conservazione delle abilità sociali;
- continuità nel supporto familiare e sociale;
- minore necessità di ospedalizzazione.

Le attività proposte ai ragazzi, oltre ai colloqui clinici individuali e con i familiari, si articolano durante tutta la giornata attraverso attività di gruppo che possono suddividersi in tre macro-aree:

- riabilitazione semplice: attività strutturata in un contesto sociale ad indirizzo ludico e/o occupazionale, finalizzata alla realizzazione di un'esperienza individuale di lavoro, guidato ed assistito da un operatore sanitario e dal personale infermieristico (organizzare spazi destinati alla condivisione; organizzazione della stanza e degli spazi comuni etc.);

- riabilitazione complessa: attività strutturata in gruppo ad indirizzo espressivo e/o psicologico, finalizzata alla realizzazione di un percorso personale all'interno di un gruppo di lavoro condotto e/o coadiuvato dal tecnico della riabilitazione psichiatrica e dall'educatore professionale. Un intervento terapeutico-riabilitativo strutturato settimanalmente attraverso gruppi di scrittura creativa, problem solving, gruppo immagini, gruppo cinema, ascolto musica guidato, ginnastica dolce ed altri;

- riabilitazione specialistica: attività strutturata di un piccolo gruppo ad indirizzo psicoterapico finalizzato alla realizzazione di un percorso clinico di gruppo condotta da un terapeuta qualificato e specializzato. E' un intervento terapeutico su piccoli gruppi che tende a promuovere capacità riflessive, capacità di astrazione e mentalizzazione; inoltre, insieme a tutti gli operatori del modulo, qualora sussistano condizioni cliniche adeguate e previo consenso dei genitori, sono previste uscite periodiche a scopo ludico-ricreativo (partite di calcio o pallavolo, visite guidate in luoghi di interesse per i giovani, etc.).

Durante il periodo di permanenza dell'ospite all'interno del modulo, i genitori sono coinvolti attivamente nell'attività terapeutico-riabilitativa del proprio figlio/a attraverso incontri individuali con i rappresentanti dell'équipe, ove possibile concordati settimanalmente con entrambi i genitori, finalizzati a comprendere in maniera più approfondita la sofferenza del ragazzo/a, soprattutto quando le difficoltà del ruolo genitoriale diventano situazioni di crisi. Agli invianti viene sempre garantita la massima disponibilità dell'équipe per una collaborazione attiva, improntata alla reciprocità e ad un'integrazione efficace.

Struttura Residenziale Terapeutico-Riabilitativa per Trattamenti Comunitari Estensivi (SRTRe)

Il modulo SRTRe è dedicato a pazienti con disturbi in fase di sub-acuzie, che richiedono interventi relazionali, psicoterapeutici e farmacologici, con una permanenza massima nella struttura orientativamente di 2 anni e successivo reinserimento nell' abituale contesto di vita o in un contesto abitativo autonomo supportato a livello domiciliare, o successivo passaggio graduale in strutture con minore impegno e/o specificità assistenziale a valenza socio-riabilitativa o socio-assistenziale. L'accesso avviene tramite autorizzazione del Dipartimento di Salute Mentale di residenza dell' ospite, su ricettario del Servizio Sanitario Regionale, previa valutazione di idoneità da parte della specifica Unità Valutativa Multidisciplinare istituita in ogni ASL.

Struttura Residenziale Socio-Riabilitativa a Elevata Intensità Assistenziale Socio-Sanitaria (SRSR 24h)

Il modulo SRSR 24h, a carattere socio-sanitario di tipo comunitario, è dedicato al trattamento volontario riabilitativo ed il reinserimento sociale di pazienti con un processo di stabilizzazione della patologia ed aspetti disabilitanti, non trattabili a domicilio o in strutture socio-assistenziali, che necessitano di periodi di ospitalità di medio-lungo termine in un contesto comunitario caratterizzato da un livello di protezione assistenziale socio-sanitaria continuativa nelle 24 ore. L'accesso avviene tramite autorizzazione del Dipartimento di Salute Mentale di residenza dell'ospite, su ricettario del Servizio Sanitario Regionale, previa valutazione di idoneità da parte della specifica Unità Valutativa Multidisciplinare della ASL competente.

Caratteristiche dell'intervento a carattere estensivo e socio-riabilitativo

Le strutture residenziali SRTRe ed SRSR 24H attuano un progetto di recupero terapeutico-riabilitativo di tipo integrato effettuato da un'équipe multidisciplinare. Il percorso prevede un momento di accoglienza dell'utente presso il modulo, una fase di conoscenza delle abitudini, delle problematiche e dell'ambiente familiare e di presentazione dell'intera équipe di riferimento. E' prevista, quindi, una fase valutativa, in cui ciascun ospite viene sottoposto ad un profilo psicodiagnostico e cognitivo ai fini di una efficace attuazione del PTRP (Progetto Terapeutico-Riabilitativo Personalizzato). Segue una fase di inserimento all'interno della vita presso la struttura e all'interno dei gruppi di lavoro, al fine di consentire l'acquisizione del rispetto delle regole degli spazi e dei tempi condivisi con gli altri ospiti. Durante il percorso è prevista una nuova fase valutativa con l'obiettivo di monitorare l'andamento dei progressi raggiunti e di eventuali problematiche. Nelle fasi conclusive del percorso è previsto che l'ospite possa assumere il ruolo di "facilitatore", ponendosi a metà strada tra l'équipe ed il resto del gruppo degli ospiti, in modo tale da aiutare gli altri utenti. L'ultima fase è quella del reinserimento sociale per consentire, in

integrazione con i servizi invianti, un rientro graduale dell'ospite nel proprio ambiente familiare e sociale, ed ove possibile anche lavorativo, anche attraverso permessi di uscita con pernottamento. L'équipe medica, in accordo con i curanti invianti, verifica l'impostazione, le eventuali modifiche necessarie o la prosecuzione di un trattamento farmacologico adeguato attraverso visite periodiche, rendendosi, altresì, disponibile a fornire chiarimenti relativi al progetto di cura. Ogni utente viene assegnato ad uno psicologo e ad un tecnico della riabilitazione psichiatrica, con appuntamenti cadenzati finalizzati alla prosecuzione del lavoro individuale parallelo al lavoro gruppale. Per ogni ospite è previsto un lavoro psicoeducativo sul rispetto dei tempi e degli orari, della puntualità, delle regole di convivenza, dell'assunzione corretta della terapia farmacologica, degli impegni presi, dell'importanza di frequentare i gruppi terapeutico-riabilitativi per rendere più confortevole e proficua la permanenza presso la struttura. Le attività proposte agli ospiti sono strutturate settimanalmente in un programma articolato di proposte: gruppo rinforzo cognitivo, gruppo cinema, gruppo benessere, laboratorio psicoeducazionale abitativo, laboratorio arteterapia, gruppo lettura, laboratorio culturale, musicoterapia, gruppo problem solving, gruppo social skills, gruppo di astronomia, gruppi ludici.

A ciascun ospite, secondo il proprio PTRP ed in base alle proprie competenze, vengono assegnati compiti specifici con l'obiettivo di responsabilizzarlo e facilitare una armonica convivenza all'interno della struttura; sono altresì previste uscite di risocializzazione, individuali o in compagnia di un operatore, anche a conclusione di specifiche attività di studio e conoscenza del territorio circostante. Con cadenza periodica vengono convocati i curanti invianti e, previo consenso dell'ospite, i suoi familiari per discutere l'andamento del progetto riabilitativo in corso.

Struttura Residenziale Terapeutico-Riabilitativa per Adolescenti – SRTR per trattamenti comunitari intensivi

La Struttura Residenziale Terapeutico Riabilitativa per Adolescenti per Trattamenti Comunitari Intensivi accoglie adolescenti con necessità di cura nell'ambito della salute mentale proponendo un trattamento multifattoriale e multidisciplinare, affinché possano riconnettersi al loro percorso evolutivo, recuperando il loro assetto funzionale, anche sotto il profilo affettivo-relazionale e ripristinando la loro rete familiare e sociale, supportati in ogni fase del delicato percorso da personale sanitario specializzato (neuropsichiatri, psicologi, tecnici della riabilitazione, educatori, assistenti sociali, infermieri, operatori socio-sanitari).

Potranno essere accolti presso il modulo giovani pazienti (età 12-17 anni) con quadri psicopatologici definiti o in via di definizione diagnostica, relativamente a: esordi psicotici, disturbo bipolare, disturbi depressivi, tentativi di suicidio, disturbi della condotta, quadri psicosomatici gravi, invalidanti forme di disturbo ossessivo compulsivo o di fobia complessa, condizioni di serio evitamento e/o isolamento sociale, quadri di grave e ripetuto discontrollo degli impulsi, stato di agitazione psicomotoria, esordio di disturbi della personalità, etc .

E' noto che la tempestività con la quale si riesce a trattare un disturbo ai suoi esordi è elemento centrale, insieme ad altri, per il favorevole esito dell'evoluzione del quadro clinico, con ripercussioni positive sia relativamente alla salute individuale del singolo, sia più in generale sotto il profilo della salute pubblica e dei suoi costi.

Su ogni minore sarà effettuata un'attenta valutazione del sintomo e della condizione clinica generale, un'esplorazione approfondita delle dinamiche psicologiche e relazionali che possono contribuire al disturbo stesso, con uno sguardo volto anche all'individuazione delle risorse individuali, la cui identificazione consentirà di declinare un programma di cura personalizzato. La valutazione, laddove non effettuata in passaggi sanitari precedenti, si potrà giovare di ausili psicodiagnostici tarati per l'età evolutiva che verranno somministrati e decodificati dal personale specialistico interno all'équipe.

L'accesso al modulo è richiesto ed autorizzato dai TSMREE territoriali, i cui referenti possono finalizzarlo all'inquadramento diagnostico, alla definizione di programmi farmacologici, alla stabilizzazione di quadri clinici, al monitoraggio attivo di condizioni psicopatologiche, alla decompressione di situazioni familiari generate da complesse problematiche relazionali, etc.

Dei dieci posti letto disponibili, due potranno essere riservati a giovani segnalati dai Tribunali per i Minorenni, sia per esigenze di tutela in ambito civile, sia per provvedimenti nell'ambito della giustizia penale (misure alternative alla detenzione, messa alla prova, etc).

A seguito della segnalazione da parte del referente territoriale del TSRMEE, verrà avviata una preliminare conoscenza del minore e dei suoi genitori, ove presenti, attraverso una visita specialistica, nel corso della quale verranno valutate le condizioni cliniche del paziente, la sussistenza di una condizione di compatibilità clinica con la tipologia assistenziale del modulo, la motivazione al ricovero sia del minore che della coppia genitoriale, la coerenza tra la domanda e la mission del modulo. Tali elementi concorreranno alla determinazione di un parere favorevole all'ingresso del minore, che verrà comunicato sia al nucleo, sia al referente territoriale.

L'inserimento potrà protrarsi - conformemente alla tipologia intensiva del modulo - da 30 a 60 giorni; sulla base di specifici progetti terapeutici condivisi con i referenti territoriali, tale durata potrà essere modulata ed estesa per esigenze specifiche del minore.

All'atto della richiesta di ingresso per un minore, il referente territoriale redigerà un PTI (Piano di Trattamento Individuale), in cui compariranno le generalità del minore, la sua eventuale diagnosi e le linee generali di trattamento richieste. All'ingresso nel modulo verrà formulato un PTRP (Programma Terapeutico Riabilitativo Personalizzato) a cura del personale interno, in cui verrà esplicitato il piano trattamentale personalizzato, che andrà a costituire la direttrice del lavoro sul singolo paziente, anch'esso modulabile ed adattabile alle modifiche dei bisogni assistenziali dello stesso.

Le prestazioni che caratterizzano il modulo si articolano in tre macro-aree:

- riabilitazione di base: comprende attività orientate al recupero o all'acquisizione di abilità di base

(autonomie personali rispetto all'igiene, alla cura di sé e dei propri spazi, etc.);

- riabilitazione specifica: comprende attività strutturate di gruppo, con finalità espressive, di potenziamento cognitivo, delle abilità sociali, di risveglio muscolare, di mantenimento e/o recupero del livello didattico, etc. A tali attività, potranno affiancarsi occasioni culturali di uscita sul territorio (mostre, visite, gite, etc.) finalizzate alla sperimentazione di sé e di sé con gli altri, in contesti alternativi rispetto a quello consueto e di riferimento;

- riabilitazione specialistica: comprende la proposta psicoterapeutica individuale, della coppia genitoriale, del nucleo nella sua interezza, a seconda delle necessità cliniche del caso. Tali prestazioni verranno effettuate da personale sanitario e psicologico, specializzato nel trattamento del minore e del nucleo familiare. Quindicinalmente verranno inoltre effettuati incontri di gruppo per i genitori dei minori ospiti, finalizzati alla condivisione di informazioni organizzative, di esperienze, di spunti di riflessione comune. Durante il periodo di inserimento verranno effettuate riunioni di rete con i referenti territoriali (TSRMEE, Municipi, Tribunale per i Minorenni, Comunità estensive, etc.), finalizzate alla condivisione del progetto di cura. Tali riunioni saranno effettuate anche nella fase conclusiva dell'inserimento, nel momento in cui sarà necessario curare il passaggio dalla dimissione dal modulo allo step successivo, sia esso il rientro in famiglia, sia l'ingresso in una struttura con livello assistenziale adeguato alle esigenze cliniche del paziente.

Struttura per il Trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare - Modulo residenziale

Il modulo residenziale della Struttura per il Trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare prevede un intervento terapeutico-riabilitativo psico-nutrizionale multidisciplinare ed integrato, quale alternativa alla degenza ospedaliera acuta e/o al ricovero in ambito psichiatrico in caso di presenza di persistenti disturbi del comportamento alimentare o di comportamenti finalizzati al controllo del peso che danneggiano la salute fisica o il funzionamento psicologico della persona che ne è affetta.

Il trattamento è destinato ai pazienti affetti da anoressia nervosa, bulimia nervosa, BED, obesità e altri disturbi atipici dell'alimentazione, ed è finalizzato, oltre che alla riduzione sintomatica e al miglioramento delle condizioni cliniche dell'ospite, alla modificazione dell'assetto cognitivo sotteso al disturbo alimentare, cercando di stimolare il processo di cambiamento e di attribuzione di un nuovo senso e significato da parte del paziente stesso alla propria vita e al mondo, non dipendente in modo pressoché esclusivo dal peso, dalla forma del corpo e dal controllo sull'assunzione di cibo.

In generale, l'inserimento nel modulo residenziale si rende indispensabile quando si determinano le seguenti condizioni:

- gravità del quadro clinico internistico e/o psicologico, tale da richiedere lo svolgimento del programma di trattamento in un ambiente protetto;
- inefficacia del programma ambulatoriale, per alte interferenze ambientali;

- condizioni familiari e/o di contesto non adeguate alla gestione del paziente a casa.

L'intervento riabilitativo proposto è finalizzato:

- al recupero ponderale e raggiungimento di un peso stabile;
- al miglioramento del disagio psichico con acquisizione di capacità relazionali e di autogestione, ed in particolare:
 - riduzione dei comportamenti disfunzionali legati al cibo;
 - acquisizione di un comportamento alimentare adeguato;
 - migliore capacità di regolazione delle emozioni;
 - incremento dell'autostima, della fiducia e delle capacità relazionali;
 - miglioramento dell'immagine corporea;
 - valutazione del proprio valore personale meno dipendente dal peso, dalle forme corporee e dal controllo dell'alimentazione.

Il raggiungimento di tali obiettivi prevede diverse tipologie di intervento:

1. Riabilitazione della condotta alimentare:

- terapia nutrizionale e pasti assistiti;
- educazione nutrizionale;
- colloqui individuali con il dietista;
- visite mediche nutrizionali;
- monitoraggio clinico-strumentale.

2. Interventi psichiatrici/psicologici/terapeutico-riabilitativi a sostegno della simbolizzazione e modificazione dell'immagine corporea, finalizzati al trattamento della dispercezione corporea e alla riduzione dell'eccessiva valutazione del controllo su alimentazione, peso e forma corporea (elemento centrale nel mantenimento del disturbo alimentare):

- psicoterapia individuale;
- interventi terapeutico-riabilitativi di gruppo;
- gruppo psicoeducazionale;
- psicomotricità;
- attività educative, riabilitative ed espressive;
- attività motoria, fisioterapia e psico-corporea integrata.

3. Interventi a sostegno della socializzazione:

- laboratori espressivi;
- gruppi discussione;
- attività ricreativa
- uscite esterne con operatori per attività di vita quotidiana quali spesa/consumazione di un pasto fuori casa e per eventi culturali.

4. Interventi sul contesto familiare:

- colloqui individuali e di gruppo con i familiari;
- gruppi psicoeducazionali.

All'ingresso nella struttura deve essere effettuata una valutazione diagnostica che deve tener conto del Piano di Trattamento Individuale (PTI) redatto dalla struttura ambulatoriale inviante. Questa valutazione deve essere confluire nella stesura del Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP), che deve includere i seguenti parametri:

- situazione attuale: sintesi degli elementi salienti relativi alla patologia;
- outcome globale: esiti complessivi attesi oltre il termine del trattamento residenziale (es. raggiungere la remissione del disturbo alimentare; raggiungere una condizione clinica associata a danni fisici e psicosociali minimi);
- outcome funzionale: esito atteso al termine del trattamento residenziale, relativo all'insieme dei parametri oggetto dei trattamenti erogati (es. ottenere un miglioramento della gravità clinica e delle disabilità correlate con il disturbo alimentare, che permetta il reinserimento sociale, lavorativo/scolastico del paziente e l'attuazione di una terapia ambulatoriale);
- outcome specifici: esiti attesi a breve e medio termine, relativi a parametri, quali ad esempio il recupero di un corretto stato di nutrizione in termini di composizione e funzione corporea (l'andamento del peso può essere un riferimento a uso del paziente):
 - incremento dell'indice di massa corporea di almeno 2 punti;
 - mantenere il peso nell'intervallo di 3 kg per i pazienti normopeso;
 - migliorare la psicopatologia specifica del disturbo alimentare (valutabile ad esempio attraverso la riduzione del 10% del punteggio all'EDE-Q somministrato all'inizio e alla fine del trattamento);
 - migliorare la gravità clinica del disturbo alimentare;
 - riduzione delle condotte di compenso;
 - riduzione dei comportamenti d'abbuffata;
 - migliorare la sintomatologia psichiatrica generale.

La durata orientativa del trattamento è di 3 mesi, prolungabile di volta in volta e fino ad un massimo di 12 mesi per i casi più gravi, sulla base della valutazione clinica e di concerto con l'ambulatorio inviante, che autorizza anche le eventuali prosecuzioni ritenute necessarie. Ogni qual volta si ritenga necessario prorogare la permanenza nella struttura residenziale, l'équipe dovrà ridefinire il Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) sempre concordandolo con l'ambulatorio territoriale di riferimento.

Struttura per il Trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare – Centro Diurno

Il Centro Diurno per il Trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare è una struttura di riabilitazione semiresidenziale nella quale si svolgono interventi terapeutici riabilitativi risocializzanti rivolti a persone affette da Disturbi Alimentari.

Il trattamento proposto rappresenta un'alternativa al programma residenziale ed è finalizzato a evitare l'interruzione delle abituali attività quotidiane e la separazione dal contesto di vita dei pazienti che necessitano di un sostegno durante la giornata e di interventi specifici di tipo terapeutico, riabilitativo e di reinserimento sociale. Pertanto è indicato per pazienti che hanno difficoltà a modificare le loro abitudini alimentari con la terapia ambulatoriale standard e che si trovano in un ambiente familiare sufficientemente collaborativo con la terapia, quali ad esempio:

- pazienti sottopeso che non riescono a recuperare peso;
- pazienti non sottopeso con elevata frequenza di episodi di abbuffate e vomito autoindotto;
- mancata risposta alle normali cure ambulatoriali;
- pazienti con lunga durata del Disturbo Alimentare che non hanno risposto a numerosi trattamenti ambulatoriali ben condotti.

In rari casi il trattamento in struttura semiresidenziale può essere indicato come prima forma di presa in carico in caso di pazienti con grave riduzione dell'autostima i quali, durante gli incontri di valutazione diagnostica, affermano che non saranno in grado di affrontare i pasti senza assistenza specialistica.

La terapia riabilitativa semiresidenziale è controindicata nei pazienti che presentano:

- condizioni di rischio fisico moderato-grave;
- uso improprio e continuativo di sostanze;
- depressione maggiore con rischio suicidario e psicosi acuta.

L'intervento semiresidenziale è finalizzato al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- affrontare in modo più intensivo gli specifici ostacoli al trattamento ambulatoriale standard (es. incapacità di affrontare il recupero del peso o di ridurre la frequenza degli episodi bulimici, del vomito autoindotto e dell'esercizio fisico eccessivo);
- proseguire e stabilizzare il programma di riabilitazione psico-nutrizionale residenziale;
- come livello di cura propedeutico al trattamento ambulatoriale standard.

La struttura prevede un orario di apertura dal lunedì al venerdì dalle ore 9:30 alle ore 16:30. All'ingresso il paziente viene sottoposto ad una valutazione multidimensionale secondo una specifica scheda predisposta che tenga conto di tutti gli aspetti medici, psicosociali, anamnestici, familiari utili per la definizione del progetto terapeutico. A tal fine la struttura semiresidenziale dovrà compilare il Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) per ogni singolo paziente, tenendo conto del Piano di Trattamento Individuale (PTI) redatto dall'Ambulatorio di riferimento del paziente, al quale andrà

consegnata copia dello stesso PTRP compilata in ingresso e in uscita, aggiornata con tutte le valutazioni effettuate nel periodo di permanenza del paziente presso la struttura, fino ad un massimo di 12 settimane. Il programma riabilitativo, psicoterapeutico e nutrizionale è finalizzato al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- favorire un miglioramento rispetto alla psicopatologia specifica del disturbo e alla sintomatologia associata;
- promuovere l' autonomia personale attraverso attività individuali e di gruppo;
- proporre attività riabilitative che permettano agli utenti di sviluppare o recuperare le competenze necessarie all'inserimento nel mondo della scuola e/o del lavoro e ad un recupero di una vita di relazione;
- acquisire un maggior livello di consapevolezza delle proprie difficoltà emotive, comportamentali e relazionali;
- sostenere nella quotidianità e con gruppi specifici le famiglie degli utenti.
- favorire la normalizzazione del comportamento alimentare e del peso.

Le attività previste, da articolarsi giornalmente, nell'orario di apertura del Centro sono costituite da:

- tre pasti assistiti al giorno (spuntino mattina; pranzo; spuntino pomeriggio); al fine di aiutare il paziente a esporsi a cibi di incerto contenuto calorico e a situazioni che prevedono l'alimentazione sociale, può essere previsto che il paziente venga accompagnato durante la settimana ai fini della consumazione di un pasto all'esterno della struttura;
- eventuale somministrazione della terapia farmacologica;
- almeno due sedute di psicoterapia individuale a settimana;
- due sedute con il dietista a settimana;
- visita mediche e psichiatriche.
- incontri con i familiari/coniuge (nel caso di adulti, solo se il paziente acconsente), per favorire una maggiore consapevolezza delle dinamiche psicologiche e relazionali sottese al sintomo;
- attività di gruppo;
- attività psico-corporee ed espressive.

E' previsto che nelle fasi finali del trattamento il paziente venga incoraggiato a consumare sempre più pasti al di fuori dalla struttura, al fine di consentire una graduale evoluzione verso un trattamento di tipo ambulatoriale.

INTERVENTI TERAPEUTICI

Nei moduli residenziali, l'attività sanitaria viene svolta a ciclo continuativo giornaliero, con presenza h24 di personale sanitario secondo gli standard richiesti dalla normativa regionale di riferimento. Nel modulo semiresidenziale l'attività viene svolta su 5 giorni a settimana dalle ore 9:30 alle ore 15:30.

L'attività terapeutica prevede i seguenti interventi:

- trattamenti farmacologici;
- valutazioni psicodiagnostiche;
- trattamenti psicoeducazionali;
- coinvolgimento della famiglia;
- colloqui clinici di sostegno;
- mindfulness;
- recupero delle abilità di vita quotidiana;
- laboratori di rinforzo cognitivo;
- nutrizione assistita (trattamento dei disturbi del comportamento alimentare).

In particolare, il programma terapeutico-riabilitativo si articola nei seguenti interventi:

- accettazione sanitaria;
- valutazione diagnostica medica;
- valutazione diagnostica specialistica psichiatrica;
- valutazione diagnostica specialistica psicologica;
- somministrazione di test psicodiagnostici;
- briefing e riunioni dell'équipe multidisciplinare;
- trattamento del disturbo psichiatrico, farmacologico e psicoterapeutico (trattamento individuale o di gruppo);
- monitoraggio clinico, laboratoristico e strumentale;
- intervento riabilitativo (gruppi, laboratori, ecc.);
- intervento psico-educazionale;
- intervento sociale;
- trattamento di eventuali patologie organiche intercorrenti durante il ricovero o già presenti al momento del ricovero, tramite consulenza clinica specialistica, che non richiedano ricovero ospedaliero o interventi di elevata complessità e specificità assistenziale;
- assegnazione di ciascun paziente ad un medico dell'équipe, che svolge la funzione di referente dell'attività di terapeutico-riabilitativa del paziente; tale attività comprende il contatto con i servizi invianti, la definizione e il monitoraggio del progetto terapeutico-riabilitativo, la comunicazione all'équipe, l'informazione all'ospite e ai familiari (ove consentito dall'ospite) sul decorso, la programmazione ed attuazione dei contatti e degli interventi finalizzati alla dimissione del paziente e alla presa in carico da parte della rete dei servizi territoriali;
- sottoscrizione del consenso informato;
- redazione della cartella clinica;
- controllo degli effetti personali al momento del ricovero e durante la degenza, onde evitare introduzione di oggetti pericolosi e dotati di potenziale auto/etero lesivo;

- esecuzione di esami ematochimici e strumentali;
- informazioni ai familiari (salvo disposizione contraria da parte del paziente);
- definizione del progetto terapeutico-riabilitativo post-dimissione con il servizio inviante;
- stesura di una lettera di dimissione contenente una relazione conclusiva sull'iter diagnostico-terapeutico effettuato e l'indicazione della terapia farmacologica in corso, da indirizzare al medico/servizio inviante.

All'interno dei moduli vengono effettuate attività individuali e di gruppo finalizzate a supportare il paziente in diverse aree di intervento terapeutico-riabilitativo, quali:

- cura del sé;
- gestione della propria salute e apprendimento di stili di vita salutari;
- cura del proprio spazio di vita;
- partecipazione alla vita di gruppo;
- competenze emotivo-relazionali e gestione dell'aggressività;
- gestione del denaro;
- autonomia negli spostamenti e nell'uso di tecnologie comunicative;
- preparazione e supporto alle attività scolastiche, lavorative, attività ricreative, ludiche; motorie, espressive sia individuali che di gruppo.

Per qualsiasi tipo di intervento terapeutico o riabilitativo è richiesto il consenso dell'ospite, al quale saranno date, in maniera chiara e comprensibile, informazioni sul proprio stato di salute, sui benefici e sui possibili effetti collaterali dei vari interventi, su eventuali alternative agli interventi proposti e sugli effetti derivanti della mancata adesione al trattamento.

I medici sono a disposizione dei familiari per informazioni relative al decorso clinico dell'ospite (ove espressamente autorizzato dall'interessato, se maggiorenne) nei seguenti orari, previo contatto telefonico con équipe sanitaria per concordare un appuntamento:

- Modulo STPIT dal lunedì al venerdì dalle 13:00 alle 14:00;
- Modulo SRTRi giovedì dalle 15:30 alle 18:30; venerdì dalle 10:00 alle 12:00;
- Modulo SRTRi Adolescenti dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 13:00 e dalle 15:30 alle 18:30;
- Moduli SRTRe ed SRSR 24h dal lunedì al venerdì dalle 11:00 alle 13:00;
- Struttura per il Trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare dal lunedì al venerdì dalle 13:00 alle 14:00.

ORGANIZZAZIONE

Legale Rappresentante: Paolo Rosati

Amministratore Delegato: Enrico Brizioli

Direttore di Struttura: Gaia Izzi

Direttore Amministrativo: Elisabetta Guidi

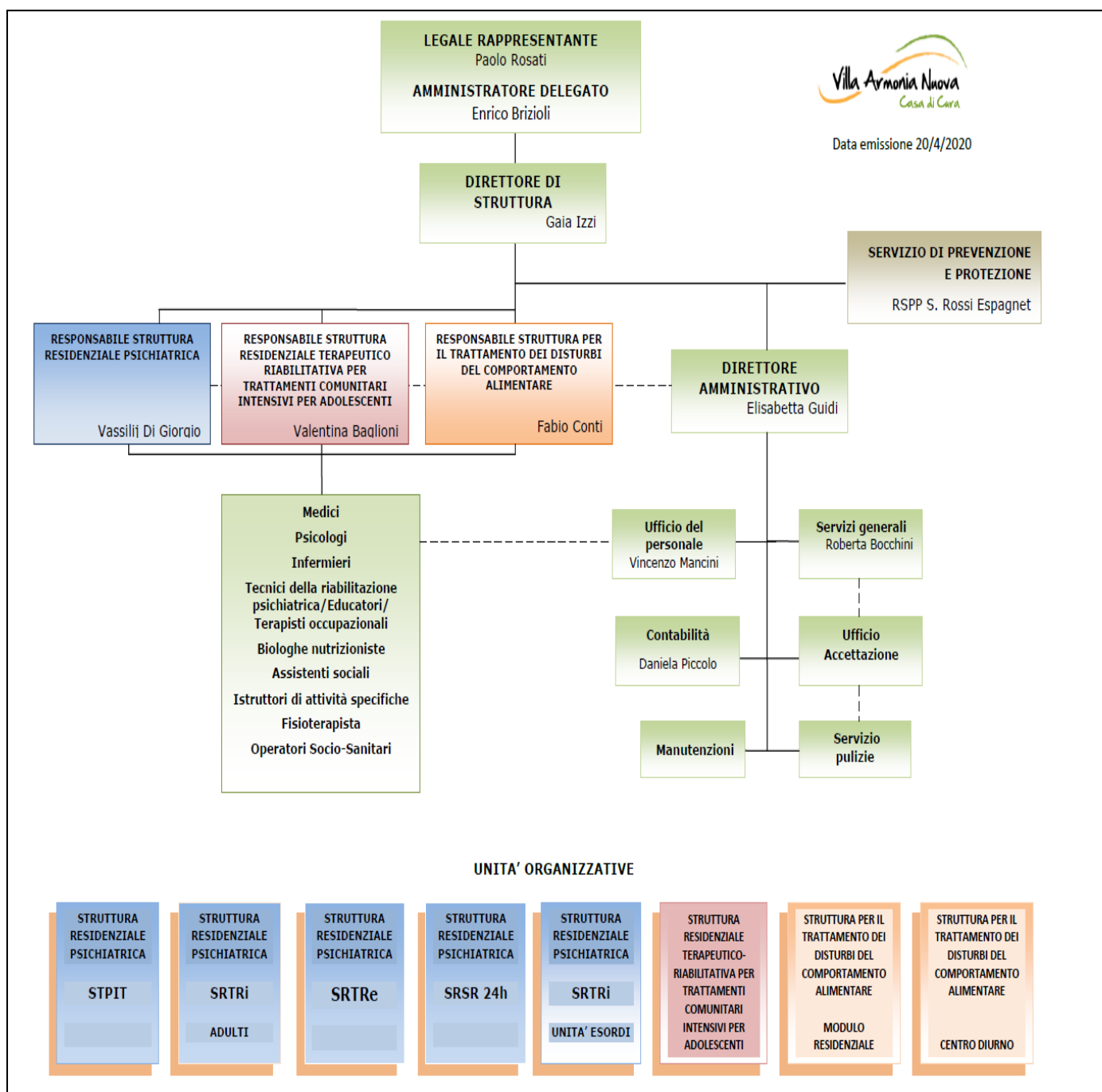
Responsabile Sanitario Struttura Residenziale Psichiatrica (STPIT/SRTRi/SRTRe/SRSR 24h): Vassilij Di Giorgio

Medico Responsabile Struttura Residenziale Terapeutico-Riabilitativa Intensiva per Adolescenti: Valentina Baglioni

Medico Responsabile Struttura per il trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare: Fabio Conti

I nominativi dello staff clinico sono esposti presso la reception ed indicati all'interno di ciascuna unità organizzativa.

ORGANIGRAMMA AZIENDALE



ORARI DI APERTURA DEI SERVIZI/ACCESSO VISITATORI

Ufficio Accettazione: dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 16:50.

Orario uffici amministrativi: 9:00 - 17:00

Reception: 9:00 - 19:00.

Orari di ingresso per le visite: mattina (solo festivi) dalle 10:30 alle 12:00; pomeriggio dalle 16:30 alle 18:30. Si rammenta che, ai sensi dell'articolo 5 della Legge Regionale n.39/82, non sono consentite visite di minori di età inferiore a 12 anni. La struttura dispone di un ampio parcheggio gratuito riservato ai visitatori.

Bar: giorni feriali dalle 8:00 alle 12:00 e dalle 13:30 alle 18:30; festivi dalle 8:00 alle 12:00 e dalle 13:30 alle 18:00.

Celebrazione S. Messa: domenica e i festivi dalle ore 9:00 alle ore 10:00.

SERVIZI DISPONIBILI

Le camere sono dotate di 2 posti letto, ad eccezione di sei camere, di cui due dotate di 1 posto letto e quattro dotate di 3 posti letto. Tutte le camere sono climatizzate e dispongono di un bagno interno. Gli ospiti possono usufruire di due palestre attrezzate, di spazi comuni all'interno dei moduli e di un salone comune con annesso bar (aperto nei giorni feriali dalle 8:00 alle 12:00 e dalle 13:30 alle 18:30 e nei giorni festivi dalle 8:00 alle 12:00 e dalle 13:30 alle 18:00); dal salone è possibile accedere ad un ampio parco verde a disposizione degli ospiti. Le attività terapeutico-riabilitative e risocializzanti vengono svolte in appositi locali dedicati, dotati dell'occorrente per lo svolgimento dei laboratori e dei gruppi. La televisione è a disposizione di tutti gli ospiti nei locali comuni; è disponibile a pagamento nelle camere, su richiesta dell'ospite. Presso la hall situata all'ingresso è presente un servizio di reception a disposizione degli utenti dalle ore 9:00 alle ore 19:00. L'orario di ingresso per le visite è concordato con l'équipe in base al progetto terapeutico-riabilitativo dell'ospite. Non sono consentite visite di minori di età inferiore a 12 anni. L'ospite può effettuare e ricevere telefonate dalla propria stanza tramite il servizio di centralino dalle ore 9:15 alle ore 13:00 e dalle 15:30 alle 18:45. E' disponibile per i visitatori un ampio parcheggio gratuito riservato.

La sicurezza dell'ospite ed il rispetto di idonei standard igienici sono garantiti attraverso specifiche procedure organizzative. I pasti sono forniti da una cucina interna, gestita in appalto in osservanza alla normativa HACCP vigente. Il menù standard prevede due opzioni per ogni componente del menù; è possibile disporre, altresì, di diete speciali per specifiche esigenze cliniche o legate al culto religioso. Il pranzo e la cena vengono consumati presso una sala da pranzo dedicata per favorire gli aspetti risocializzanti connessi alla consumazione dei pasti. Si raccomanda agli ospiti di custodire in camera solo modeste somme di denaro e/o oggetti di scarso valore, poiché, nonostante la sorveglianza, è

impossibile escludere il verificarsi di episodi spiacevoli, di cui la Struttura non può assumersi alcuna responsabilità. E' possibile depositare denaro o oggetti di valore presso l'Ufficio Accettazione, che consegnerà agli interessati una ricevuta. La Struttura assicura che vengano rispettati valori e credo del paziente attivando, a richiesta, l'assistenza religiosa. Per gli ospiti di fede cattolica viene celebrata la S. Messa la domenica e i festivi dalle ore 9:00 alle ore 10:00.



SERVIZI A PAGAMENTO

All'interno della struttura sono disponibili alcuni servizi a pagamento, quali soggiorno in camera singola, lavanderia, prenotazione e consegna giornali, uso di telefono e televisore in camera. Il pagamento può essere effettuato anche con bancomat e carte di credito negli orari di apertura dell'Ufficio Ricoveri.

Tariffe applicate:

- Uso del telefono e televisore in camera a due letti 5 euro al giorno (più IVA al 10%).
- Camera singola 60 euro al giorno (più IVA al 10%).

- Quota accompagnatore in camera singola 15 euro al giorno (più IVA al 10%).
- Servizio lavanderia giornaliero omnicomprensivo 3 euro (più IVA al 22%).
- Acquisto quotidiani e riviste al prezzo di copertina.

MODALITA' DI ACCESSO

L'inserimento avviene attraverso una richiesta effettuata dalla Struttura pubblica di riferimento (Dipartimento di Salute Mentale competente) tramite la stesura di un progetto assistenziale concordato e il mantenimento di continui contatti informativi. Il ricovero avviene in regime di accreditamento e rientra nei livelli di assistenza previsti dal Servizio Sanitario Regionale.

La prenotazione del ricovero e l'inserimento in lista di attesa avvengono attraverso l'Ufficio Accettazione, sotto la supervisione del Responsabile Sanitario del modulo in cui è previsto l'inserimento dell'ospite. Per gli inserimenti nelle tipologie STPIT, SRTRi, SRTRe ed SRSR 24h, le proposte di ricovero programmato vengono gestite mediante una lista di attesa secondo quanto previsto dalla normativa regionale vigente (D.C.A. 101/2010 e D.C.A. 188/2015). L'Ufficio Accettazione, una volta ricevuta la documentazione necessaria da parte del CSM di competenza dell'utente, inserisce il nominativo in una lista di attesa interna e mantiene aggiornata la lista di attesa per ciascuna delle tipologie assistenziali in base alle procedure definite dalla normativa regionale. Contestualmente all'inserimento in lista di attesa delle richieste, l'Ufficio Accettazione invia al CSM di riferimento l'attestazione dell'inserimento in lista di attesa e la relativa posizione numerica nella lista.

Per le tipologie SRTRi Adolescenti e Struttura per il Trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare è prevista l'effettuazione della prenotazione da parte della Struttura Pubblica di riferimento, attualmente non è previsto l'inserimento in lista di attesa sul portale web della Regione.

L'Ufficio è disponibile a fornire informazioni sulle prenotazioni e sui tempi di attesa durante gli orari di apertura. Gli utenti al momento dell'accettazione dovranno essere muniti di documento d'identità, tessera sanitaria, eventuale documentazione clinica pregressa (cartelle cliniche, analisi di laboratorio, prescrizioni terapeutiche), autorizzazione all'inserimento nel modulo rilasciata dal Centro di Salute Mentale di appartenenza.

Ai fini dell'accesso alle prestazioni, i cittadini stranieri provenienti da paesi extracomunitari, non in regola con le norme di soggiorno devono presentare il modulo STP, i cittadini stranieri non in regola con le norme di soggiorno, anche se facenti parte dell'Unione Europea, devono presentare modulo ENI.

Gli ospiti che devono essere inseriti nei moduli SRTRe ed SRSR 24h, oltre alla documentazione sopra menzionata, dovranno presentare anche la tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Regionale contenente la dichiarazione di scelta del Medico di Medicina Generale ed eventuali attestazioni di esenzione al pagamento del ticket. L'inserimento nei moduli SRTRi, SRTRe ed SRSR 24h viene effettuato sulla base della valutazione della UVM di competenza territoriale.

L'inserimento nella Struttura per il trattamento dei disturbi alimentari viene effettuato, in attesa della determinazione dei relativi budget, sulla base di determinazioni disposte dai DSM aziendali competenti territorialmente.

E' possibile effettuare ricoveri in regime privato, secondo le modalità che verranno indicate del personale dell'Ufficio Accettazione.

Agli ospiti di tutti i moduli viene consegnata copia di un regolamento interno affinché possano prendere visione delle norme da osservare durante la permanenza presso la Struttura, da sottoscrivere al momento dell'ingresso, ed un modulo di autorizzazione al trattamento dei dati personali esclusivamente a fini istituzionali, nel rispetto della vigente normativa sulla privacy. Per motivi di sicurezza, al momento dell'ingresso nel modulo il personale addetto all'assistenza effettua un controllo del bagaglio portato dall'ospite; eventuali effetti personali potenzialmente pericolosi per l'incolumità dell'ospite vengono consegnati ai familiari o custoditi dal personale per essere restituiti al momento della dimissione. Al momento della dimissione è prevista la consegna di una scheda di dimissione, in cui sono riportate tutte le informazioni relative al progetto terapeutico-riabilitativo attuato e le indicazioni di eventuali terapie da effettuare a domicilio. La documentazione sanitaria può essere richiesta presso l'Ufficio Accettazione, che rilascia, su richiesta dell'ospite, il certificato di ricovero e/o dimissione e la copia della cartella clinica entro la tempistica prevista dalla normativa vigente. Tale documentazione viene consegnata al diretto interessato dietro presentazione di un documento di riconoscimento, oppure ad una persona munita di delega firmata, dietro presentazione del proprio documento di riconoscimento e di quello dell'intestatario della cartella clinica. E' possibile richiedere la spedizione della copia della cartella clinica a mezzo raccomandata.

DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE

LE GARANZIE

- Garanzia dell'osservanza dei principi elencati nel DPCM 19/5/95 (uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza, efficacia).
- Garanzia di ricevere le cure previste dai livelli assistenziali stabiliti dalla normativa regionale vigente.
- Garanzia a ricevere un trattamento terapeutico-riabilitativo nel rispetto delle attuali linee guida di settore, dei principi deontologici professionali e dei contenuti della Carta Europea dei Diritti del Paziente.
- Garanzia della protezione dei dati personali dei pazienti ai sensi della normativa vigente.
- Garanzia del diritto del paziente a conoscere l'identità e la qualifica professionale del personale che lo assiste (presenza di cartellino identificativo per ciascun operatore).
- Garanzia del diritto di voto nel luogo di ricovero, purché in possesso del certificato elettorale e di un documento di riconoscimento valido.

- Garanzia a ricevere un'informazione adeguata sul decorso clinico, sull'organizzazione interna e sulle cure ricevute.
- Garanzia del diritto di sporgere reclamo in seguito al riscontro di un disservizio.
- Garanzia di espressione del proprio gradimento relativo alle prestazioni sanitarie erogate.

I DOVERI PREVISTI DAL REGOLAMENTO INTERNO

L'ospite è tenuto al rispetto degli altri utenti, dei loro spazi e beni personali, evitando comportamenti che possano recare disturbo o disagio.

L'ospite è tenuto a collaborare con l'équipe multidisciplinare, al fine di creare un clima di fiducia e di rispetto che consenta il corretto svolgimento degli interventi terapeutico-riabilitativi previsti nell'ambito del progetto di cura.

L'ospite è tenuto al rispetto degli orari e dell'organizzazione delle attività prevista all'interno del modulo.

L'ospite è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi messi a sua disposizione.

Per la salute e la sicurezza degli ospiti, in tutta la struttura, ad eccezione di apposite aree riservate agli ospiti, vige il divieto di fumare. Qualora tale divieto non venga osservato, il personale è tenuto a chiedere la consegna delle sigarette e dell'accendino, che verranno custoditi in appositi spazi riservati e consegnati all'ospite ai fini dell'utilizzo esclusivamente presso le aree consentite.

E' vietato introdurre e consumare bevande alcoliche, sostanze ad azione psicotropa e farmaci di qualsiasi tipo. Tramite appositi esami, l'équipe sanitaria potrà verificare in qualsiasi momento durante la degenza l'eventuale assunzione di sostanze non consentite. I medici possono autorizzare l'uso di farmaci personali, qualora ne ravvisino la compatibilità con la terapia farmacologica in atto. In tal caso, tali farmaci dovranno essere consegnati all'équipe curante e custoditi ai fini della somministrazione presso la medicheria del modulo. Le confezioni non esaurite verranno riconsegnate all'ospite al termine del ricovero.

E' prevista la collaborazione dell'ospite alla realizzazione dell'ispezione dei propri effetti personali al momento dell'ingresso nel modulo, o quando l'équipe terapeutica lo consideri necessario. Tali controlli verranno effettuati sempre in presenza dell'ospite e di un medico, nel rispetto della privacy dell'ospite. Per motivi di sicurezza è previsto, altresì, che il personale controlli anche quanto portato all'ospite durante l'orario di visita. Gli effetti personali ritenuti non idonei verranno custoditi dagli operatori in apposito spazio dedicato, e restituiti ai familiari o all'ospite al termine del ricovero.

Qualora vengano introdotti alimenti o bevande da parte dell'ospite o dei visitatori all'interno della struttura, tali prodotti devono essere visionati dagli operatori in servizio, al fine di verificarne l'idoneità al consumo. Per motivi igienici, è consentito custodire presso la camera dell'ospite quantità limitate di alimenti e bevande non deperibili, possibilmente in confezioni monouso.

L'ospite è tenuto a rispettare il limite di accesso ai locali ad uso dell'équipe terapeutica; l'accesso, pertanto, è consentito solo previa autorizzazione da parte dei sanitari ai fini dello svolgimento dell'attività terapeutico-riabilitativa. Nello spostamento all'interno della struttura, gli ospiti e i visitatori sono tenuti, altresì, a rispettare i percorsi e le aree indicati dagli operatori.

E' vietato introdurre o detenere all'interno della struttura oggetti personali potenzialmente dannosi per sé o per gli altri, quali:

- oggetti metallici o in vetro o altro materiale che possa avere potenzialità lesive;
- spray contenenti propellenti infiammabili;
- sostanze tossiche o nocive contenute in inchiostri, collanti, saponi, detersivi, igienizzanti, profumi ecc.;
- fili elettrici, prolunghe, cinte, corde, lacci, foulard, sciarpe, cravatte e simili;
- farmaci, integratori, fitoterapici;
- sostanze stupefacenti;
- alcolici.

E' consentito custodire in camera solo gli indumenti e gli oggetti personali consentiti strettamente necessari, da mantenere in maniera ordinata ed in condizioni igieniche adeguate.

Per motivi terapeutici l'ospite, una volta dimesso, qualora desideri tornare presso la struttura per far visita ad altri utenti ancora ricoverati, potrà farlo solo previa valutazione ed autorizzazione del personale medico.

I visitatori sono tenuti al rispetto degli orari di visita affissi presso la reception e indicati nella Carta dei Servizi. Eventuali richieste di accesso in orari diversi da quelli indicati dovranno essere presentate ai medici ed autorizzate per iscritto. Per motivi di sicurezza igienico-sanitari, non è consentito l'accesso ai moduli di minori di età inferiore a 12 anni. Eventuali situazioni particolari potranno essere presentate ai medici, ai fini della valutazione della possibilità di incontro in aree riservate.

L'ospite può effettuare e ricevere telefonate dalla propria stanza tramite il servizio di centralino dalle ore 8:30 alle ore 13:00 e dalle 15:30 alle 19:30.

L'ospite è tenuto a custodire i propri effetti personali con attenzione, evitando di lasciarli incustoditi; a tal fine può utilizzare l'armadietto personale chiuso a chiave, o provvedere al momento del ricovero ad effettuare un deposito valori presso l'Ufficio Accettazione, che ne curerà la custodia fino alla dimissione previo rilascio di una ricevuta.

Al momento del ricovero, l'ospite è tenuto a prendere visione della Carta dei Servizi, in cui sono contenute le principali informazioni utili ai fini della permanenza all'interno della struttura.

L'inosservanza di uno o più punti del presente regolamento può comportare l'interruzione del ricovero, in base alla valutazione dell'équipe medica curante.

Eventuali segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati alla Direzione secondo le modalità illustrate nella sezione "Gestione reclami".

IMPEGNI PER LA QUALITA'

La Struttura fonda la propria attività clinico-organizzativa sull'appropriatezza e sulla qualità dei servizi offerti agli ospiti nel rispetto dei loro diritti, bisogni di salute ed aspettative. In particolare, è previsto il perseguimento dei seguenti obiettivi:

- migliorare costantemente la qualità clinico-assistenziale, l'appropriatezza e l'efficacia delle prestazioni;
- favorire l'integrazione con la rete dei servizi;
- ottimizzare la sicurezza per assicurare le migliori condizioni nello svolgimento delle attività a tutela degli ospiti e del personale;
- favorire il coinvolgimento degli operatori nella condivisione delle informazioni, degli obiettivi strategici e dei risultati raggiunti;
- umanizzare il processo di cura nell'ambito delle attività terapeutico-riabilitative previste, ponendo la persona al centro dei processi clinico-assistenziali.

STANDARD DI QUALITA'

1. Garantire agli utenti un'informazione chiara sulle prestazioni erogate e sui servizi

Indicatori di qualità	Standard garantiti
Informazioni sui servizi	Presenza di addetti al centralino per orientare l'utente; le informazioni vengono fornite dal personale dell'Ufficio Accettazione negli orari di apertura, anche per via telefonica; i servizi erogati sono descritti nella Carta dei Servizi, disponibile presso il front office dell'Ufficio Ricoveri; è disponibile un sito internet aziendale.
Trasparenza sulle tariffe applicate	Le quote per i servizi a pagamento sono comunicate dal personale dell'Ufficio Accettazione e illustrate nella Carta dei Servizi.
Informazione ai familiari	Il personale medico è disponibile a fornire informazioni alle persone autorizzate dal paziente negli orari comunicati all'interno della Carta dei Servizi.
Identificazione degli operatori	Ogni operatore è identificato dal cartellino di riconoscimento indicante nominativo e qualifica.

2. Garantire idonee condizioni di comfort ambientale

Indicatori di qualità	Standard garantiti
Accoglienza e orientamento presso i moduli organizzativi	Ogni ospite viene accolto da un operatore sanitario, che provvede ad illustrare la routine clinico-organizzativa del modulo.
Comfort delle camere e degli spazi comuni	Ogni stanza è dotata di servizio igienico autonomo; ogni unità di degenza è dotata di comandi luce e di campanello di chiamata in caso di necessità; per ciascun ospite è disponibile un armadio chiuso a chiave per custodire gli effetti personali; è presente una presa di corrente per uso privato; le stanze sono climatizzate. Le sale comuni sono dotate di televisore. Presenza di ampio parco accessibile agli ospiti e parcheggio gratuito per i visitatori. E' possibile attivare dotazioni aggiuntive di comfort alberghiero su richiesta dell'ospite.
Servizio ristorazione	Possibilità di scelta libera tra due opzioni per ogni componente del menù; per i pazienti con particolari esigenze cliniche è possibile richiedere menù personalizzati; i pasti vengono serviti in orari simili a quelli della vita comune presso una sala da pranzo al fine di promuovere gli aspetti risocializzanti legati alla consumazione del pasto.
Igiene ambientale	Sanificazione giornaliera delle stanze e dei servizi secondo procedure predefinite.

3. Garantire la continuità assistenziale dopo la dimissione

Indicatori di qualità	Standard garantiti
Continuità delle cure	La prosecuzione del progetto terapeutico è consentita dai contatti con i medici invianti, finalizzati alla condivisione del progetto terapeutico e alla definizione concordata della dimissione.
Informazione al paziente e al medico/servizio inviante sulla diagnosi, sul decorso clinico, sul progetto terapeutico-riabilitativo e sulla terapia alla dimissione	Ogni ospite riceve al momento della dimissione una scheda contenente il riepilogo delle prestazioni diagnostiche, terapeutiche e riabilitative effettuate, le indicazioni necessarie ai fini del monitoraggio clinico successivo alla dimissione e la terapia da seguire al domicilio.
Rilascio copia cartella clinica	Rilascio da parte dell'Ufficio Accettazione secondo la tempistica prevista dalla normativa vigente.


4. Garantire il diritto alla partecipazione degli utenti

Indicatori di qualità	Standard garantiti
Valutazione della qualità percepita	Ogni ospite riceve al momento della dimissione un questionario per esprimere in maniera anonima il gradimento delle prestazioni erogate, da consegnare in un'apposita cassetta.
Segnalazione di disservizi/inoltro reclami	Le segnalazioni e i reclami possono essere inoltrati secondo le modalità illustrate nella Carta dei Servizi alla sezione "Gestione delle segnalazioni e reclami".

***MECCANISMI, FORME E STRUMENTI
DI TUTELA DEL CITTADINO***

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA DALL'UTENTE

Al momento della dimissione, l'ospite riceve un questionario di valutazione della qualità percepita, riportato nella figura sottostante. Utilizzando tale modulo il paziente può esprimere, in maniera anonima, il proprio gradimento delle prestazioni di carattere sanitario ed amministrativo erogate presso la struttura; una volta compilato, il questionario deve essere consegnato presso un apposita cassetta ubicata presso il salone-bar. Tali questionari vengono tempestivamente esaminati per gestire eventuali criticità, e periodicamente elaborati in report per documentare il grado di soddisfazione dell'utenza e identificare opportune azioni di miglioramento, ove necessarie. Semestralmente la Direzione elabora una relazione sulla qualità percepita. La Struttura rende pubblici i dati relativi al processo di monitoraggio della qualità percepita e i dati relativi al numero dei sinistri ed i relativi risarcimenti erogati.

	QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA DALL'UTENTE	MOD DS 008 PAZ Rev. 3-2011 23/09/2011
---	---	---

Gentile utente, La preghiamo di compilare il seguente questionario al termine del ricovero, e di inserirlo nell'apposita cassetta ubicata presso il salone-bar. Tale questionario, anonimo, contribuirà alla valutazione delle prestazioni sanitarie erogate e al miglioramento della qualità clinico-organizzativa.

DATA COMPILOTAZIONE: REPARTO:

SESSO M F

SCOLARITA'

- NESSUNA

- SCUOLA DELL'OBBLIGO

- SCUOLA SUPERIORE

- LAUREA

ETA'

NAZIONALITA'

- ITALIANA

- EUROPEA

- EXTRA EUROPEA

> QUANTO E' SODDISFATTO/A DEI SEGUENTI ASPETTI:

- ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI RICEVUTE SULL'ORGANIZZAZIONE DEL REPARTO (ORARI VISITE MEDICHE, ORARI PRELEVI E TERAPIE, ORARI VISITE PARENTI, ORARI RICEVIMENTO MEDICI, IDENTIFICAZIONE DEI RESPONSABILI DELLE CURE):
 PER NIENTE SODDISFATTO
 SODDISFATTO
 MOLTO SODDISFATTO
- ASPETTI ALBERGHIERI (COMFORT DELLA STANZA, VITTO, PULIZIA):
 PER NIENTE SODDISFATTO
 SODDISFATTO
 MOLTO SODDISFATTO
- ASSISTENZA DEL PERSONALE MEDICO (DISPONIBILITA', SOLLECITUDINE/TEMPESTIVITA', CORTESIA):
 PER NIENTE SODDISFATTO
 SODDISFATTO
 MOLTO SODDISFATTO
- ASSISTENZA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO E SOCIO-SANITARIO (DISPONIBILITA', SOLLECITUDINE/TEMPESTIVITA', CORTESIA):
 PER NIENTE SODDISFATTO
 SODDISFATTO
 MOLTO SODDISFATTO
- SERVIZI AMMINISTRATIVI (UFFICIO RICOVERI) E ATTIVITA' DELLA RECEPTION (CENTRALINO):
 PER NIENTE SODDISFATTO
 SODDISFATTO
 MOLTO SODDISFATTO
- INFORMAZIONI RICEVUTE SUL SUO STATO DI SALUTE E SULLE CURE PRESTATE (CENTRALINO):
 PER NIENTE SODDISFATTO
 SODDISFATTO
 MOLTO SODDISFATTO
- RISPETTO DELLA PRIVACY (RISERVATIZIA):
 PER NIENTE SODDISFATTO
 SODDISFATTO
 MOLTO SODDISFATTO
- INDICAZIONI RICEVUTE AL MOMENTO DELLE DIMISSIONI SULLA PROSECUZIONE DELLE CURE A DOMICILIO (USO DI FARMACI, VISITE DI CONTROLLO, ABITUDINI QUOTIDIANE, CAUTELE DA OSSERVARE):
 PER NIENTE SODDISFATTO
 SODDISFATTO
 MOLTO SODDISFATTO

> GRADO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO RELATIVO ALL'ESPERIENZA DI RICOVERO PRESSO LA CASA DI CURA:
 PER NIENTE SODDISFATTO
 SODDISFATTO
 MOLTO SODDISFATTO

SUGGERIMENTI:
.....
.....
.....

Questionario di rilevazione della qualità percepita dall'utente

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI/REFERENTE PER I RECLAMI

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Il reclamo può essere presentato dall'utente o da Associazioni od Organismi rappresentativi riconosciuti, mediante la compilazione e sottoscrizione di una comunicazione scritta (lettera, mail o fax). Il referente per i reclami è il Direttore di Struttura, contattabile utilizzando i seguenti recapiti:

- telefonicamente al numero di centralino della struttura 06/66419000;

- via fax al numero: 06/66419059;

- via mail al seguente indirizzo: info@villaarmonianuova.it;

- tramite raccomandata all'indirizzo via dei Bevilacqua n. 43 – C.AP. 00165 Roma.

I reclami devono essere presentati di norma entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti. In casi particolari, tuttavia, la struttura può valutare anche reclami presentati oltre tale termine. La Direzione si impegna a rispondere per iscritto alle segnalazioni entro 15 giorni; in casi particolari, è prevista una riduzione dei tempi di attesa al fine di consentire una risoluzione tempestiva della criticità segnalata.

TUTELA DELLA RISERVATEZZA DEI DATI PERSONALI

Le informazioni riguardanti lo stato di salute degli ospiti (categorie particolari di dati personali) e quelle riguardanti il profilo anagrafico vengono trattate secondo i principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità, minimizzazione, esattezza, integrità, corretta conservazione e riservatezza, nel rispetto del segreto professionale previsto dai Codici Deontologici sanitari, nel rispetto della normativa vigente:

- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)”;
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 recante il “Codice in materia di protezione dei dati personali”, integrato con le modifiche introdotte dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101, recante disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679.

Una sintesi dell'informativa in materia di protezione dei dati personali è pubblicata sul sito internet della Struttura. L'informativa completa viene consegnata al momento dell'inserimento all'ospite o a chi esercita la potestà legale se minore di età o soggetto a tutela giudiziale. Il Titolare del trattamento dei dati è la Società GES. CA.S. Villa Armonia Nuova, nella persona del Legale Rappresentante. Il trattamento dei dati viene effettuato da parte di soggetti designati in qualità di Responsabili, Delegati e Autorizzati in base alla normativa vigente. Per qualsiasi chiarimento o richiesta di informazioni in merito alla tutela della riservatezza dei dati personali, l'utente può rivolgersi al Responsabile Protezione Dati aziendale: DPO Advisory S.r.l. (e-mail: fabio.ferrara@dpoadvisory.eu; PEC: dpoadvisorysrl@pec.it).

COME RAGGIUNGERCI

La Struttura si trova in via dei Bevilacqua n.43; per raggiungerla adoperando i mezzi pubblici si può usufruire:

- del treno della linea "Termini - Civitavecchia", fermata "Stazione Aurelia";
- dell'autobus della linea 892 con capolinea in via degli Aldobrandeschi;
- dell'autobus della linea 247 con capolinea presso la Stazione Aurelia.

