

STRUTTURA RESIDENZIALE TERAPEUTICA RIABILITATIVA e.

Villa Belvedere

Torricella in Sabina (RI)

La **Carta dei Servizi**
è stata curata da:

Dr.ssa Gabriella Fiorelli
Direttore di Struttura

Versione di
Luglio 2024

Gentile Utente,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo far conoscere **Comunità Villa Belvedere SRTRe**.

Questo documento, infatti, contiene le informazioni necessarie per presentarle i servizi offerti dalla Struttura e come fruirne, nonché gli impegni assunti per migliorare continuamente la qualità dei servizi stessi.

Il nostro obiettivo è proprio quello di coinvolgerla nel miglioramento continuo attraverso i Suoi suggerimenti, le Sue eventuali segnalazioni, i Suoi consigli e anche i Suoi reclami. Tutto ciò sarà per noi un'opportunità di crescita, in quanto il Suo contributo ci consentirà di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri ospiti.

RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

Il Direttore di Struttura
Dott.ssa Gabriella Fiorelli

1

Sezione Prima

MISSION _____ **9**

1.1 Cosa è la Carta dei Servizi _____ 9

1.2 I nostri valori _____ 10

1.3 Principi fondamentali _____ 11

COME RAGGIUNGERCI _____ **15**

PRESENTAZIONE _____ **16**

3.1 L'attività della struttura _____ 17

3.2 Caratteristiche dell'intervento Terapeutico-Riabilitativo _____ 19

3.3 Prestazioni e servizi erogati _____ 20

*3.3.1 Struttura Residenziale Terapeutico-Riabilitativa per
Trattamenti Comunitari Estensivi (SRTRe) _____ 23*

3.4 Articolazione della Struttura _____ 24

INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI _____ **25**

4.1 Richieste di informazioni _____ 25

4.2 Come accedere _____ 26

4.3 Liste di attesa _____ 27

4.4 Le notizie cliniche e la privacy _____ 28

4.5 Rilascio di Copia della Cartella Clinica e documenti
amministrativi _____ 29

LA VITA IN STRUTTURA _____ **30**

5.1 Il personale _____ 30

2
3

4

5

5.2 Camere	32
5.3 Servizi della Struttura	32
5.4 Orari di visita	34
5.5 Laboratorio per le attività	34
5.6 Spazi comuni	34
5.7 Servizio Religioso	35

6

7

STRUMENTI DI TUTELA DEL CITTADINO 36

6.1 I questionari di gradimento e di reclamo	36
--	----

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE 38

7.1 Diritti dell'utente	38
7.2 Doveri dell'utente	40

8

Sezione Seconda

IL RICOVERO 42

3.1 Gli interventi erogati in fase di ricovero	42
3.2 Modalità di accesso alle prestazioni di ricovero	44
3.3 Il giorno dell'ingresso	44
8.3.1 Cosa portare per il ricovero	45
8.3.2 Denaro e oggetti di valore	47
3.4 Permessi di uscita	47
3.5 La dimissione	47

9

Sezione Terza

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI 50

9.1 Come intendere la qualità	50
9.2 Gli indicatori e gli standard di qualità	52
9.3 Ricovero e cure	53
9.4 Informazioni e pratiche amministrative	54
9.5 Ascolto, suggerimenti e reclami	54

9.6 Prestazioni	55
9.7 Strumenti di verifica	55
9.8 Impegni e programma di miglioramento	56
9.9 Tutela e partecipazione dell'Ospite	57
9.10 Sicurezza dell'Ospite	57



Comunità Villa Belvedere in un click

L'indirizzo web è sempre disponibile
E aggiornati ogni 15 giorni.

www.strutturapsichiatricavillabelvedere.com

COME USARE LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di Comunità Villa Belvedere è uno strumento progettato e dedicato ad ogni ospite della struttura, per conoscerne meglio i servizi, trovare informazioni utili e diventare un supporto adeguato ad ogni tipo di esigenza.

Benvenuto!

In fondo sono

alcune **pagine**
dedicate a note
ed appunti



sezione prima

1

Mission

La Struttura Residenziale Comunità Villa Belvedere ha adottato la definizione di Salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità del 1948 .

"La salute è lo stato di completo benessere fisico, psicologico e sociale e non solamente l'assenza di malattia".

In linea con questo principio,

La nostra mission consiste nell'accrescere il benessere emotivo, sociale, fisico e l'autonomia delle persone nella vita quotidiana attraverso l'erogazione di servizi riabilitativi e assistenziali di eccellenza.

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di

erogazione degli stessi e gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini nasce con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Nella Carta dei Servizi Comunità Villa Belvedere presenta i servizi che intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati livelli qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

1.2 I nostri valori

All'interno di Comunità Villa Belvedere fondiamo tutte le nostre scelte ed azioni sui valori aziendali.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Ci prendiamo cura dei nostri ospiti ,occupandoci attivamente, provvediamo alle loro necessità e alla loro salute come "uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale".

PROFESSIONALITÀ

Intendiamo la Professionalità quel complesso di qualità che distinguono il professionista qualità ,competenza, la preparazione , la serietà professionale, la costanza , la scrupolosità. Qualità consolidate e praticate costantemente .

RESPONSABILITÀ

Per noi responsabilità è tener conto di atti, avvenimenti e situazioni in cui ognuno ha un ruolo determinante. Obblighi che derivano dalla posizione che ognuno occupa, dai compiti, dagli incarichi che abbiamo assunto.

RISPETTO

È per noi la consapevolezza dei diritti e dei valori altrui

1.3 Principi fondamentali

UGUAGLIANZA

Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari.

Nella erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche.

IMPARZIALITÀ

La Struttura si ispira a criteri di imparzialità, di giustizia e di obiettività. Su ogni Cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la sua dignità.

PARTECIPAZIONE

L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del soggetto erogatore. Tale diritto di accesso è esercitato secondo le modalità Disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990, n. 2". L'Utente può presentare memorie, Documenti ed osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'attività della **Struttura Residenziale Psichiatrica Villa Belvedere** è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute dei pazienti nonché ad un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate.

In riferimento ai principi fondamentali sopra riportati, Comunità Villa Belvederesi impegna a garantire che:

- Non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti, Collaboratori e Consulenti, comportamenti discriminatori che possano realizzarsi attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi;
- Le informazioni di carattere personale dei pazienti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, siano trattate nel rispetto del diritto alla privacy.

Tutti i Dipendenti, Collaboratori e Consulenti della Struttura sono tenuti a fornire agli Utenti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla diagnosi della malattia e ai protocolli clinici proposti.

In tal modo viene garantito un processo di decisione e scelta consapevole da parte del paziente, che si concretizza nel cosiddetto “consenso informato”.

La necessità di ottenere dall'Ospite il consenso a compiere un determinato trattamento rappresenta non solo un principio sancito dalla Legge, ma anche un elemento etico fondamentale nel rapporto tra paziente ed equipe terapeutica. Con la sottoscrizione del consenso, il paziente decide in piena autonomia se sottoporsi o meno al trattamento terapeutico riabilitativo proposto.

Al fine di assicurare la massima trasparenza informativa con l'utenza, quindi, Comunità Villa Belvederesi impegna a:

- Garantire al paziente, o a un suo delegato nei casi previsti dalla Legge, la più completa e idonea informazione sulla terapia riabilitativa, sulle alternative eventuali, sulle prospettive e sulle prevedibili conseguenze/complicanze delle scelte operate;
- Non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- Verificare periodicamente le segnalazioni pervenute per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell'utenza

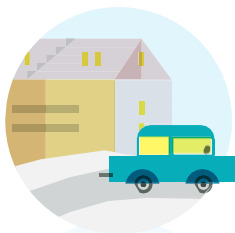
I principi fondanti l'attività, terapia e assistenza degli ospiti presso Comunità Villa Belvederesi sono fondati sul rispetto della normativa di riferimento e delle principali linee guida di settore e si riassumono nei seguenti punti:

- **Clinicamente di** tutti i casi mediante stesura e la realizzazione di un progetto terapeutico-riabilitativo personalizzato, costantemente aggiornato alla luce dei risultati ottenuti e dei problemi emergenti;
- **Coinvolgimento attivo** nei processi decisionali e condivisione del percorso riabilitativo con il paziente e con i suoi familiari/caregiver fin dalle prime fasi del ricovero, con momenti strutturati di ascolto/confronto, supporto psicologico, educazione terapeutica;

- Organizzazione del lavoro in **team interdisciplinare e multi professionale**, coordinato dallo psicologo referente del caso, con la partecipazione attiva di tutti i professionisti;
- Costante **verifica dell'appropriatezza** delle prestazioni sanitarie rispetto agli standard clinico-organizzativi previsti per promuovere il miglioramento della qualità dei servizi e dell'assistenza erogata;
- **Formazione del personale** attraverso un aggiornamento continuo sia per le competenze tecniche ed organizzative, che per quelle relazionali.

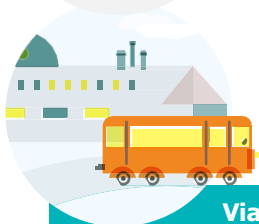
2

Come raggiungerci



IN AUTO

ia Salaria Km 64,00.



IN AUTOBUS

- Linea Cotral per Rieti

Via Salaria km 64,00 Torricella in Sabina (RI)

3

Presentazione

Comunità Villa Belvedere presenta i suoi servizi:

**Comunità Villa Belvedere
offre cure e servizi
A pazienti adulti affetti da patologie
psichiatriche nella fase riabilitativa.**

L'obiettivo della Comunità è il benessere della persona ed il suo recupero psichico, fisico e relazionale.

L'approccio adottato è basato sull'ascolto e sulla condivisione del piano terapeutico riabilitativo personalizzato con il team multidisciplinare, che prevede il coinvolgimento attivo non solo del paziente ma anche della famiglia (laddove indicato e possibile) e dei servizi invianti per un miglior reinserimento sociale e familiare della persona al termine del percorso.

Esperienza, competenza e multidisciplinarietà sono i criteri adottati

3.1 L'attività della struttura

La Struttura Residenziale Terapeutica Riabilitativa e." Comunità Villa Belvedere "è una struttura sanitaria autorizzata e accreditata (Decreto di Autorizzazione n. G 10133 del 14/08/2015; Decreto di Accreditamento n. U00129 del 22/04/2016; e successivo DCA n. U00037 del 26/02/2020; nell'area dell'assistenza psichiatrica).

La struttura eroga prestazioni sanitarie per conto del Servizio Sanitario Regionale, accoglie pazienti psichiatrici adulti che necessitano di interventi terapeutico-riabilitativi in regime residenziale (14 posti).

La struttura è un unico stabile su 3 livelli, immerso nel verde con un parco di circa 1 ettaro, a 12 Km dal centro di Rieti.

STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA

SRTR estensiva (Struttura Residenziale Terapeutico-Riabilitativa per Trattamenti Comunitari Estensivi):

14 posti dedicati a pazienti adulti con disturbi in fase di sub-acuzie, che richiedono interventi riabilitativi relazionali, psicoterapeutici e farmacologici finalizzati al successivo reinserimento nel proprio contesto sociale

3.2 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 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.

La SRTR e. ha le seguenti finalità;

- Superare la fase post-acuzie o sub-acuzie;
- Favorire l'acquisizione di soddisfacenti capacità relazionali;
- 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 nella Comunità 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.

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.

3.3 Prestazioni e servizi erogati

Tutti i programmi di riabilitazione psichiatrica sono orientati al recupero psichico, fisico e relazionale dell'ospite, finalizzato ad un reinserimento efficace e duraturo nel contesto relazionale familiare e sociale.

L'approccio terapeutico-riabilitativo è caratterizzato:

- Dall'integrazione di diversi interventi (farmacologico, psicoterapeutico, tecnico-riabilitativo, familiare, sociale) realizzati da un'équipe **multidisciplinare**;
- Dal coinvolgimento attivo dell'ospite, della famiglia ed anche,

ove possibile, della comunità e del territorio di riferimento.

Per tutti gli ospiti viene definito un **Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale** (PTRP) 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.

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.

A tal fine, è previsto l'utilizzo dei seguenti strumenti:

- Terapia farmacologica;
- Terapia psicologica;
- Intervento psico educativo;
- Riabilitazione cognitiva;
- Interventi di risocializzazione e inclusione nel contesto socio-ambientale di riferimento.

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

La “Comunità Villa Belvedere” SRTRe è dedicata ad adulti con disturbi in fase di sub- acuzie, che richiedono interventi relazionali, psicoterapeutici e farmacologici, Al termine dell’inserimento in struttura è previsto un successivo reinserimento nell’abituale contesto di vita o in un contesto abitativo autonomo supportato a livello domiciliare, o un 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. Ai sensi del DCA n. U00188 la prima autorizzazione all’inserimento ha una durata non superiore a un anno...

3.4 Articolazione della struttura

Comunità Villa Belvedere è dotata di 14 posti residenziali, suddivisi in camere singole, doppie, tutte dotate di bagno interno.

0

PIANO TERRA

- * Salone
- * Uffici amministrativi
- * Ufficio Ricoveri
- * Locali attività riabilitative

PARCO ESTERNO

- * ampio giardino con parcheggio privato non custodito

1

PRIMO PIANO

Stanze

- 4 doppie con bagno interno
- 2 singole con bagno interno

2

SECONDO PIANO

Stanze 5 singole con bagno interno

4

Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Richieste di informazioni



CENTRALINO

Tel.0765 207763 cell.338 8298943

info@strutturapsichiatricavillabelvedere.com

UFFICIO DIREZIONE

L M M G V S D



■ Dalle 9:00 alle 17:00

4.2 Come accedere

L'**inserimento** in una Struttura Residenziale Psichiatrica, nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale, **avviene esclusivamente a cura del Centro di Salute Mentale (CSM)/DSM** che redige un **Piano di Trattamento Individuale (PTI)** ai fini della valutazione dell'appropriatezza, del livello di intervento terapeutico riabilitativo e del livello assistenziale necessario della tipologia **SRTR estensiva** e dopo **valutazione dell'Unità Valutativa Multidisciplinare (UVM)** della tipologia assistenziale più adeguata.

Nel caso in cui l'Utente si trovi ricoverato presso un SPDC la richiesta di inserimento viene comunque effettuata dal CSM/DSM di residenza con la collaborazione dell'equipe del SPDC.

Nel caso in cui l'Utente sia con misura di sicurezza (Detenzione Domiciliare , Libert  Vigilata, semilibert  , ecc) la richiesta di inserimento viene comunque effettuata dal CSM /DSM di residenza con la Autorizzazione dell 'A.G. competente.

Al momento dell'accettazione l'Utente dovr  presentare la seguente documentazione:

- Autorizzazione di inserimento rilasciata dal Centro di Salute Mentale della ASL di competenza;
- Tessera sanitaria;
- Codice fiscale;
- Documento di identit  in corso di validit ;
- Eventuale documentazione sanitaria precedente.

Gli Ospiti inseriti a "Comunit  Villa Belvedere **SRTRe**" 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.

4.3 Liste di attesa

Gli inserimenti vengono programmati seguendo una lista di attesa secondo quanto disposto dal DCA n. U00188/2015.

Una volta ricevuta la documentazione necessaria da parte del CSM e/o DSM di competenza dell'Utente, la Struttura inserisce il nominativo nella lista di attesa interna della Struttura Residenziale Comunità Villa Belvedere mantiene aggiornata la lista di attesa sul portale web del sistema informativo SIPC della Regione Lazio.

Nel SIPC è stato predisposto un modulo visibile a tutti gli operatori autorizzati che riporta, in forma anonima, i dati relativi alle richieste di inserimento per ciascuna Struttura e tipologia assistenziale con la cronologia di presentazione della domanda.

La Struttura aggiorna tempestivamente la lista di attesa aggiungendo ogni nuova richiesta di inserimento e ogni cancellazione per avvenuto inserimento o disdetta da parte dell'Utente.

In previsione di una dimissione. La Struttura comunica al CSM di riferimento dell'Utente in testa alla lista di attesa la prossima disponibilità all'ammissione ed il CSM ne darà conferma o comunicherà la rinuncia o l'avvenuto inserimento in altra Struttura.

Il Medico del CSM e l'interessato possono richiedere notizie sulle prenotazioni e sui tempi di attesa rivolgendosi direttamente alla Direzione.

4.4 Le notizie cliniche e la Privacy

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

La Comunità Villa Belvedere dal lunedì al venerdì dalle 11:00 alle 13:00;

Nell'esclusivo interesse degli Utenti, il personale è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti i Pazienti e non fornisce alcuna informazione ai familiari e persone significative se non espressamente autorizzato.

All'atto dell'ingresso in Struttura viene fornita adeguata informativa e richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR).

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.

4.5 Rilascio di Copia della Cartella Clinica e documenti amministrativi

Cartella Clinica

Comunità Villa Belvedere è dotata di idonea procedura riguardante l'accesso agli atti, così come disciplinato dalla L. 241/1990 - ovvero la disciplina che regola la modalità con cui viene rilasciata copia della Cartella Clinica.

Copia della Cartella Clinica dell'Ospite potrà essere consegnata, su espressa domanda dell'ospite (o suo delegato) e/o del Tutore/ Curatore/Amministratore di sostegno con espressa delega sanitaria e/o dei legittimi eredi.

Presso la Direzione è possibile ritirare il modulo da compilare per farne richiesta che, se nulla osta, consente che la copia della Cartella Clinica venga rilasciata in 15giorni dalla dimissione.

5

LA VITA IN STRUTTURA

5.1 Il personale

Tutto il personale della comunità porta un cartellino con indicato il nome e la qualifica del dipendente.

Le figure professionali utilizzate sono:

Responsabile: un coordinatore che ha la responsabilità sia della struttura che del servizio prestato.

Operatore Socio-Sanitario: è la figura professionale la cui attività è rivolta alla persona ed al suo ambiente di vita: assiste l'ospite nelle sue esigenze quotidiane fornendo aiuto sostanziale di tipo domestico, di cura nell'igiene personale e nelle attività di tempo libero (sostituito da altro personale assistenziale).

Assistente sociale: è la figura professionale che programma interventi di natura socio-assistenziale volti alla soluzione di problemi che si evidenziano o nascono in concomitanza con l'entrata nella struttura e promuove il migliore utilizzo delle risorse presenti nella struttura e sul territorio; cura in particolare i rapporti con la famiglia d'origine e con l'ambiente di provenienza al fine di evitare l'emarginazione dell'ospite, collabora e favorisce l'attività sociale degli ospiti in relazione ai singoli progetti terapeutici personalizzati

Psichiatra: medico che prende in carico ogni utente che accede in struttura, formula ipotesi diagnostiche, che confronta con l'equipe, ridefinisce e imposta la terapia farmacologica, supervisiona le terapie socio-riabilitative, coordina riunioni di equipe a cadenza settimanale o in ogni situazione particolare che lo richieda; aggiorna periodicamente, i curanti referente esterni alla comunità coadiuvando il mantenimento di una rete di cura per l'utente; è responsabile del progetto terapeutico di ogni utente.

Psicologo: Lo psicologo clinico, svolge attività psicodiagnostica attraverso

l'ausilio dei test psicometrici; fornisce, attraverso colloqui individuali e di gruppo di sostegno uno spazio espressivo e volto ad aumentare la motivazione e l'aderenza ai trattamenti riabilitativi; partecipa alle riunioni di equipe; stila quotidianamente mini report sullo status psicologico dell'utente; comunica con i curanti referenti esterni per pianificare il progetto terapeutico e per mantenere la continuità; stila con l'equipe report di dimissioni in cui segnala momenti salienti e caratteristici del percorso terapeutico dell'utente.

Psicoterapeuta: Lo psicoterapeuta svolge attività di psicoterapia individuale, di gruppo e familiare; svolge il primo colloquio individuale volto alla presa in carico, alla raccolta della storia clinica e all'elaborazione della domanda; partecipa alle riunioni di equipe quotidiane finalizzate all'organizzazione e alla valutazione delle attività cliniche; lavora in equipe; è responsabile della organizzazione delle attività di riabilitazione e ne supervisiona l'andamento; organizza e gestisce, a cadenza settimanale, gruppi di sostegno e motivazione per il personale della comunità; in accordo con l'attività del medico e dello psicologo clinico, compila report periodici e di dimissione.

Infermiere professionale: collabora con le altre figure, nello svolgimento delle attività della comunità; provvede alla corretta somministrazione delle terapie farmacologiche; annota i parametri vitali degli utenti; custodisce e conserva correttamente i farmaci; partecipa alle riunioni di equipe; verifica insieme agli altri operatori, il possesso di materiale o sostanze vietate all'interno della comunità; settimanalmente stila l'elenco dei farmaci e dei presidi sanitari occorrenti e verifica la data di scadenza e la funzionalità degli stessi.

Educatore Professionale: Attua i progetti educativi volti allo sviluppo delle competenze funzionali per incentivare l'autonomia degli utenti e supporta gli utenti nell'inserimento nelle varie attività. Lavora in stretta collaborazione con il tecnico di psicologia

Tecnico di Riabilitazione Psichiatrica: aiuta gli utenti al recupero delle abilità personali e relazionali, incentivando la cura del sé, degli oggetti personali e sviluppando le capacità relazionali. Lavora in stretta collaborazione con l'educatore professionale.

5.2 Camere

Le camere sono dotate di 2 posti letto, ad eccezione di sei camere, di cui due dotate di 1 posto letto e dispongono di un bagno interno.





5.3 Servizi della Struttura

Per i servizi a pagamento Lavanderia, podologo, parrucchiere o barbiere il saldo può essere effettuato anche con bancomat e carte di credito.

PASTI

I pasti sono forniti da una cucina interna, 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. Gli orari possono variare in relazione all'organizzazione, pertanto vengono indicate le fasce orarie del servizio.

	Colazione 7:30 - 3:00
	Pranzo 12:00 - 13:00
	Spuntino 16.00
	Cena 19:00 - 19:30

TV

La televisione è a disposizione di tutti gli ospiti nei locali comuni.

UTILIZZO DEL TELEFONO

Gli Ospiti possono effettuare e ricevere telefonate dal servizio di centralino tutti i giorni dalle ore 9:15 alle ore 13:00 e dalle 15:30 alle 18:45 salvo diverse indicazioni da parte della direzione.

SERVIZIO LAVANDERIA personale

Il servizio è giornaliero e su richiesta dell'ospite ad un costo omnicomprensivo di € 50,00 mensili

PARCHEGGIO

È disponibile per i visitatori un ampio parcheggio gratuito riservato. Il parcheggio non è custodito.

5.4 Orari di visita

All'ingresso è presente un servizio di reception a disposizione degli utenti dalle ore 9:00 alle ore 18:30 dal lunedì al venerdì e dalle ore 9:30 alle 18:30 il sabato, domenica e festivi.

L'orario di ingresso per le visite è dalle 15:30 alle ore 17:45 dal lunedì al venerdì e dalle 10:30 alle 11:30 e dalle 15:30 alle 17:45 il sabato, domenica e festivi.

5.5 Laboratori per le attività

Le attività terapeutico-riabilitative e risocializzanti vengono svolte in appositi locali dedicati, dotati dell'occorrente per lo svolgimento dei laboratori e dei gruppi. La sicurezza dell'ospite ed il rispetto di idonei standard igienici sono garantiti attraverso specifiche procedure organizzative.

5.6 Spazi Comuni

Gli ospiti possono usufruire di spazi comuni all'interno Della struttura e di un salone comune.

al salone è possibile accedere ad un ampio parco verde a disposizione degli ospiti.

5.7 Servizio religioso

Nel rispetto di tutte le confessioni religiose, la Direzione assicura, nella struttura, la libertà di culto.

6

Strumenti di tutela del Cittadino

6.1 I questionari di gradimento ed il reclamo

Al momento della dimissione, l'Ospite riceve un questionario di valutazione della qualità percepita.

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. 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 sul sito internet aziendale i dati relativi al processo di monitoraggio della qualità percepita dagli ospiti.

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 0765/207763;
- Via mail al seguente indirizzo:
info@strutturapsichiatricavillabelvedere.com
- Tramite raccomandata all'indirizzo via salaria km 64,00 02040 Torricella in Sabina (RI).

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.

7

Diritti e doveri dell'utente

Perseguire i principi che ispirano le scelte aziendali ed ottemperare agli impegni assunti nell'erogazione dei Servizi, presuppone una costruttiva collaborazione fra paziente, familiari e professionisti, finalizzata al raggiungimento dell'obiettivo comune: la Qualità della Prestazione Erogata. Nell'interesse di tutti proponiamo un breve elenco dei diritti e dei doveri di chi accede nella Comunità "Comunità Villa Belvedere" che riportiamo a garanzia di condivisione e di impegno reciproco.

7.1 Diritti dell'utente

ARTICOLO 1

Diritto del rispetto alla dignità.

ARTICOLO 2

Diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di Legge.

ARTICOLO 3

Diritto all'identificazione dell'operatore mediante cartellino identificativo.

ARTICOLO 4

Diritto all'ascolto con rispetto, gentilezza e competenza.

ARTICOLO 5

Diritto all'informazione tempestiva, chiara, esaustiva, aggiornata e comprensibile.

ARTICOLO 6

Diritto a conoscere finalità e modalità di erogazione della prestazione sanitaria appropriata e a confidare in un rapporto fiduciario con il referente del progetto terapeutico e L'équipe.

ARTICOLO 7

Diritto all'essere assistito da personale qualificato.

ARTICOLO 8

Diritto alla garanzia che l'istituzione metta a disposizione dei professionisti gli strumenti Diagnostici, terapeutici e gli aggiornamenti scientifici necessari per erogare le prestazioni più appropriate, consentendo loro di agire secondo scienza e coscienza e nel rispetto dei Codici Etici e Deontologici.

ARTICOLO 9

Diritto di conoscere le condizioni di soggiorno e i costi relativi alle prestazioni e ai servizi richiesti.

ARTICOLO 10

Diritto Dei familiari a ricevere informazioni entro i limiti consentiti dal rispetto della privacy e dalla volontà dell'utente.

ARTICOLO 11

Diritto al reclamo e a conoscerne l'esito, a formulare proposte e suggerimenti in forma verbale e scritta.

ARTICOLO 12

Diritto ad esprimere il proprio parere sui servizi offerti attraverso i Questionari di soddisfazione.

ARTICOLO 13

Diritto alla trasparenza.

7.2 Doveri dell'utente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e verso i servizi sanitari di cui usufruiscono tutti i cittadini; ottemperare ad un dovere vuol dire migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.

ARTICOLO 1

È doveroso mantenere un atteggiamento responsabile verso i pazienti, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo (rumore, luci accese, radio, tv con volume alto, cellulari, eccetera).

ARTICOLO 2

È doveroso mantenere un comportamento rispettoso e collaborativo con tutto il personale della struttura e con la Direzione Sanitaria.

ARTICOLO 3

È doveroso da parte dei pazienti attenersi alle prescrizioni terapeutiche e alle indicazioni comportamentali ricevute, per garantire il miglior esito possibile delle cure.

ARTICOLO 4

È doveroso il rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.

ARTICOLO 5

Ogni persona ha Diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria ma è suo Dovere assumere le informazioni nei tempi e nelle sedi opportune.

ARTICOLO 6

È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate, onde evitare sprechi di risorse.

ARTICOLO 7

È dovere di ogni paziente fumare solo dove è consentito, per preservare la salute della collettività.

sezione seconda

I SERVIZI DELLA STRUTTURA

8

Il ricovero

8.1 Gli interventi erogati in fase di ricovero

Nella Struttura, l'attività sanitaria viene svolta a ciclo continuativo giornaliero, con presenza h24 degli operatori secondo gli standard richiesti dalla normativa regionale di riferimento.

L'attività terapeutica prevede i seguenti interventi:

- Trattamenti farmacologici;
- Valutazioni psicodiagnostiche;
- Trattamenti psico educazionali;
- Coinvolgimento della famiglia;
- Colloqui clinici di sostegno;
- Mindfulness;
- Recupero delle abilità di vita quotidiana;
- Laboratori di rinforzo cognitivo;

All'interno della Comunità vengono effettuate attività individuali e di gruppo finalizzate a supportare l'ospite 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 lavorative, attività ricreative, ludiche; motorie, espressive sia individuali che di gruppo.

Tutti gli utenti, indipendentemente dalle specificità dei singoli progetti terapeutico-riabilitativi, usufruiranno delle seguenti prestazioni:

- Confronto clinico sugli obiettivi del ricovero fra Medico Inviante e la nostra équipe;
- Personalizzazione del progetto terapeutico e/o riabilitativo, sulla base degli obiettivi di cura concordati con l'Utente ed il suo Inviante;
- Colloquio con familiari o con le persone significative per l'Utente se da questi espressamente autorizzati;
- Colloqui psichiatrici e/o psicologici quotidiani, con costante aggiornamento terapeutico-riabilitativo.

8.2 Modalità di accesso alle prestazioni di ricovero

Comunità Villa Belvedere accoglie pazienti adulti da tutto il territorio nazionale che accedono volontariamente, in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale. Accoglie anche cittadini

dell'Unione Europea ed Extra Comunitari in possesso di un documento comprovante l'Assistenza Sanitaria Pubblica, (UVM)

La valutazione dell'idoneità alla cura e al percorso terapeutico riabilitativo, vengono effettuati in maniera congiunta dallo specialista dell'équipe interna e dal medico inviante sulla base delle caratteristiche del disturbo psichiatrico, dello stato psicopatologico e degli obiettivi del percorso terapeutico.

8.3 Il giorno dell'Ingresso

Il giorno e l'ora concordati per l'ingresso dell'ospite che viene accolto in ufficio per l'accettazione dove l'incaricato provvede alla verifica dei documenti necessari per il ricovero, altrimenti non consente il ricovero.

Una volta esaurite le formalità amministrative l'ospite incontrerà lo psicologo e/o lo psichiatra, per il colloquio e concordare un obiettivo del progetto terapeutico da raggiungere (Patto Terapeutico).

Al paziente verranno fornite tutte le indicazioni utili e necessarie per il suo soggiorno come ad esempio: orari terapie, visite, orari pasti, cambio menù, telefoni, sale comuni, sala pranzo ecc.

8.3.1 Cosa portare per il ricovero

1. Carta di identità, tessera sanitaria e codice fiscale

l' Ospite (comunitari o extra-comunitari) devono essere in possesso di un valido documento di identità da presentare all'Amministrazione.

2. Documentazione sanitaria

Il giorno di ingresso è indispensabile portare con sé e consegnare, tutti gli esami e altri accertamenti diagnostici eseguiti prima del ricovero, eventuale documentazione sanitaria relativa a precedenti ricoveri anche in altre strutture (es. cartelle cliniche e lettere di dimissioni riferite a precedenti ricoveri, indagini diagnostiche e/o radiologiche, eventuali esami di laboratorio già eseguiti, ecc.), le prescrizioni riguardanti i farmaci che si assumono abitualmente. E' importante comunicare tutte le notizie relative al proprio stato di salute ed eventuali allergie.

3. Abbigliamento

Vista la presenza di spazi comuni di socializzazione e di un ampio parco circostante, si consiglia un abbigliamento comodo e funzionale, a discrezione dell'ospite.

4. Materiale per l'igiene personale

Consigliato per le signore

- Eventuali prodotti di bellezza non in contenitori in vetro (creme viso, trucchi, prodotti per capelli, ecc.);
- Lime per le unghie in cartone e nessun oggetto tagliente;
- Pettine e spazzola.

Consigliato per i Signori

- Rasoio elettrico;
- Eventuali prodotti di bellezza non in contenitori in vetro (creme idratanti, dopobarba, prodotti per capelli, ecc.);
- Lime per le unghie in cartone e nessun oggetto tagliente;
- Pettine e spazzola.

Schema di sintesi

IL GIORNO DEL RICOVERO IL PAZIENTE DEVE PORTARE CON SÉ:

- carta d'identità in corso di validità
- tessera codice fiscale
- tessera sanitaria
- eventuale Documentazione sanitaria
- effetti personali strettamente necessari per l'igiene (es. spazzolino da denti, dentifricio, saponetta, deodorante, pettine, shampoo ecc.)
- abbigliamento personale comodo e funzionale (biancheria intima, pigiama, tuta, scarpe Ka ginnastica, fazzoletti, ecc.)

È PROIBITO PORTARE ALL'INTERNO DELLA COMUNITA' I SEGUENTI OGGETTI:

- Bevande alcoliche
- Farmaci non autorizzati o sostanze illegali
- Oggetti a forma appuntita o tagliente (es. ferri da calza, forbicine)
- Oggetti che possono arrecare disturbo agli ospiti, quali ad esempio, televisioni, radio e ventilatori, se non autorizzati dalla Direzione
- Cibi
- Stoviglie
- Lenzuola



8.3.2 Denaro e oggetti di valore

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**.

Depositare denaro e/o oggetti di valore presso l'Ufficio Direzione, che consegnerà agli interessati una ricevuta. Si ricorda che nessuna somma di denaro deve essere versata dagli ospiti al personale, né a titolo di mancia né a titolo di deposito.

8.4 Permessi di uscita

Al fine di garantire una regolare attività assistenziale e terapeutica, agli ospiti non è consentito uscire dalla Struttura. Eventuali permessi di uscita richiesti devono essere autorizzati dalla Responsabile e/o Direzione.

Il paziente che si allontana dalla Struttura senza il permesso della Direzione potrà essere immediatamente dimesso.

8.5 La dimissione

Le dimissioni sono disposte dall'Equipe Terapeutica.

Alla dimissione, dopo il colloquio finale, verrà consegnata la lettera di dimissione per il Medico curante, dove saranno riportate la diagnosi conclusiva, l'elenco delle attività terapeutiche effettuate durante il soggiorno, le proposte terapeutiche e quant'altro ritenuto opportuno.

Le dimissioni volontarie, non disposte dall'Equipe, sono effettuate solo previa firma di assunzione di responsabilità da parte dell'ospite o del familiare responsabile.

A series of 18 horizontal dotted lines, evenly spaced, spanning the width of the page. These lines are intended for writing or drawing.

sezione terza

9

Standard di qualità, impegni e programmi

In linea con la propria Mission, “Comunità Villa Belvedere” è orientata al prendersi cura della persona e si impegna alla ricerca della qualità.

9.1 Come intendere la qualità

La normativa vigente prevede che nella Carta dei Servizi si esprimano gli standard di qualità della Clinica riguardo agli aspetti che ogni Ospite o suo parente può **personalmente sperimentare** negli ambienti e nel rapporto con il personale: ecco perché si parla, in questo caso, della qualità **percepita**.

Non vengono quindi considerati nella Carta dei Servizi gli standard della **qualità tecnico-professionale delle prestazioni** e della **efficienza dei processi lavorativi**, poiché la valutazione di questi aspetti richiede strumenti e metodologie particolari, demandati al Servizio Qualità interno e all’Azienda Sanitaria Locale di competenza.

E qui sta la vera **sfida** della Carta dei Servizi: l’attenzione che

viene richiesta agli operatori su **alcuni** aspetti della qualità, li stimola a considerare congiuntamente **tutti** gli aspetti della qualità, in particolare quelli legati alla propria attività tecnico-professionale, in una **visione globale** della qualità che fa concentrare l'attenzione sul **risultato complessivo** delle prestazioni erogate e ricercare la **soddisfazione** delle aspettative dell'Ospite.

La Qualità infatti è definita dall'incontro di due ambiti di esigenze: quelle dell'Ospite e quelle degli operatori che devono erogare Servizi il più possibile soddisfacenti.

In questa prospettiva la qualità è "globale", poiché si sviluppa coniugando tra loro la qualità **percepita** direttamente dalle persone, la qualità **tecnico-professionale**, e la qualità **erogata** nei processi lavorativi. Ciò favorisce l'interazione tra le attività svolte dalle diverse figure professionali operanti nella Comunità, **in un contesto umano e ambientale rispettoso della dignità delle persone.**

Nella Carta dei Servizi si considera la qualità relativa ai seguenti aspetti:

- L'accessibilità, l'orientamento e l'accoglienza;
- La semplicità delle procedure;
- L'accuratezza delle informazioni;
- Il comfort degli ambienti;
- L'attenzione ai bisogni degli Ospiti;
- Il rapporto "umano" con il personale;
- I tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni.

9.2 Gli indicatori e gli standard di qualità

Nella definizione degli standard si fa riferimento a diverse tipologie di indicatori, ossia di “fatti significativi” che ci indicano se il risultato ottenuto corrisponde a quello che si voleva.

Indicatori:

- **strutturali ed organizzativi:** rispetto dei requisiti normativi e degli standard previsti dalla normativa di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie;
- **di processo:** tempestività di intervento del personale in caso di chiamata, periodicità dei lavori di pulizia e sanificazione ambientale, scelta dei piatti alternativi previsti dal menù;
- **di eventi** soddisfacenti / insoddisfacenti (es. giudizi positivi / negativi espressi dagli Ospiti e/o dai Familiari rispetto ai servizi erogati);
- **di eventi sentinella**, cioè situazioni che non dovrebbero mai verificarsi e che da soli indicano scadente qualità (es. assistenza carente, cibo non soddisfacente, scarsa pulizia).

Gli indicatori utilizzati per il monitoraggio della qualità in Comunità sono stati scelti in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente.

9.3 Ricovero e cure

FATTORI DI QUALITÀ

STANDARD/IMPEGNI

Qualità della cura

Garanzia di impegno a curare ed assistere in modo continuativo tutti i pazienti con le più avanzate conoscenze mediche e tecnologiche a nostra disposizione

Umanizzazione dei rapporti

Impegno del personale a rispettare la dignità e la privacy del paziente secondo procedure definite ad interfacciarsi sempre cordialmente e rispettosamente con Utenti e familiari.

Rispetto della dignità, delle convinzioni personali e del credo religioso

Assenza di qualsiasi forma di discriminazione per età, genere, razza, lingua, condizione sociale, credo religioso, opinione politica.

Chiarezza dell'informazione sulle cure ricevute

Impegno del personale medico/operatore a fornire sempre all'ospite informazioni precise sul proprio stato di salute e sul piano di cura.

Chiara identificazione del ruolo del personale

Ogni operatore è identificato con cartellino di riconoscimento della struttura.

Personalizzazione del percorso terapeutico

Definizione del progetto terapeutico e dei programmi riabilitativi, secondo linee guida scientificamente validate, condivisi con medici invianti, pazienti e familiari.

Indicazioni sulla vita di reparto

Consegna del regolamento interno al momento del ricovero e illustrazione della vita in Comunità da parte di un operatore disponibile a fornire tutti i chiarimenti richiesti dall'Ospite e dai suoi familiari.

Rapporti con i famigliari

Concordarti sulla base di un progetto soggetto-specifico, condiviso tra operatori e servizi invianti.

Chiarezza della lettera di dimissione contenente tutte le informazioni utili al medico di riferimento per la continuità assistenziale

Consegna di una lettera di dimissione con indicazioni relative a: Diagnosi, terapie prescritte, accertamenti diagnostici eseguiti, terapia farmacologica da proseguire a domicilio, appuntamento per la prima visita di controllo con il referente esterno (Dimissione protetta).

9.4 Informazioni e pratiche amministrative

AMBITI

STANDARD/IMPEGNI

Informazione preventiva sulle modalità di ricovero: garanzia di supporto nel disbrigo delle pratiche necessarie al ricovero

Disponibilità a fornire informazioni di persona o telefonicamente tutte le informazioni utili al ricovero.

Chiarezza dell'informazione sulle prestazioni offerte

Garanzia di fornire sempre informazioni chiare e precise a voce da parte del personale e per iscritto nella Carta Dei Servizi, scaricabile dal sito Internet aziendale e dal sito internet www.neomesia.com

Semplicità di ottenimento di copia di cartella clinica

La Carta Dei Servizi e l'ufficio accettazione forniscono indicazioni su come ottenere copia della cartella clinica

Tempo di rilascio copia della cartella clinica

Come da normativa (Legge n. 2^a/2017) è garantita la consegna della copia della cartella clinica entro 15 giorni lavorativi.

9.5 Ascolto, suggerimenti e reclami

FATTORI DI QUALITÀ

STANDARD/IMPEGNI

Possibilità di esprimere il proprio parere sui servizi ricevuti

consegna a tutti i pazienti dei questionari di soddisfazione per la valutazione dei servizi ricevuti da consegnare al personale sanitario e/o amministrativo oppure da deporre in forma anonima in apposita cassetta. È comunque sempre possibile richiedere un colloquio con il ~~Direttore~~ ~~la~~ ~~struttura~~.

Accoglimento dei reclami

Tutto il personale è addetto alla raccolta dei reclami e all'inoltro alla Direzione. È previsto un tempo massimo di risposta di 15 giorni.

9.6 Prestazioni

FATTORI DI QUALITÀ

STANDARD/IMPEGNI

Pulizia delle aree di degenza e socializzazione

Garanzia di massima cura delle aree riservate all'utenza in struttura.

Confort delle stanze di degenza

Tutte le stanze garantiscono livelli di confort in linea con i livelli di sicurezza richiesti dalle condizioni cliniche dei pazienti, a tutela della salute di tutti gli Utenti.

Accoglienza

Il gruppo si impegna ad esporre una segnaletica interna chiara ed efficace per favorire l'orientamento di tutti gli utenti.

Assenza di barriere architettoniche

Comunità Villa Belvedere è priva di barriere architettoniche per garantire uguale accessibilità a tutte le persone.

Pasti personalizzati

È garantita a tutti gli utenti la possibilità di scegliere i pasti nell'ambito di un Menù che consenta il rispetto delle tradizioni, usi e costumi religiosi.

Presenza di spazi comuni

La Comunità è dotata di:

- Aree residenziali
 - Aree di socializzazioni interne ed esterne
 - Ampio parco
-

9.7 Strumenti di verifica

Gli standard di qualità dichiarati vengono sottoposti a costante verifica con specifiche modalità e strumenti, predisposti, gestiti e monitorati dalla Direzione della Struttura.

In particolare si utilizzano i seguenti strumenti:

- Elaborazione statistica dei reclami ricevuti (*forniscono informazione sulla tipologia degli eventi di più frequente insoddisfazione*);

Questionario di monitoraggio finalizzate alla verifica del mantenimento dei requisiti di accreditamento previsti dalla normativa vigente e osservazione su indicatori significativi in relazione ai diversi aspetti della qualità percepita (*accessibilità, informazioni, pulizia, rapporto con il personale*);

- Questionari sul livello di gradimento delle prestazioni ricevute (*modalità di accoglienza, attività di animazione, assistenza prestata*); i risultati emersi sono resi noti sul sito internet della struttura;
- Gli operatori della Comunità sono soggetti a monitoraggio sulla soddisfazione del clima lavorativo(Annualmente).

9.8 Impegni e programma di miglioramento

Gli impegni e i programmi di miglioramento rispetto agli attuali standard di qualità sono definiti dalla Direzione, sia in coerenza con l'orientamento aziendale di tendere al costante miglioramento dei servizi offerti agli Ospiti, sia per la periodica necessità di adeguamento alle nuove richieste provenienti dalla normativa nazionale e regionale, finalizzate alla migliore tutela dei cittadini.

9.9 Tutela e partecipazione dell'Ospite

Secondo la normativa vigente, la tutela e la partecipazione dell'Ospite si realizzano attraverso:

- un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le modalità di accesso;
- la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute;
- il monitoraggio della qualità percepita;
- i suggerimenti alla Direzione per garantire la costante adeguatezza delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dell'Ospite.

All'interno della Struttura di questi aspetti si occupa la Direzione con l'équipe multiprofessionale, che ha il compito di curare:

- l'accoglienza dei nuovi Ospiti e la relazione con loro durante tutto il periodo di soggiorno;
- la corretta informazione di base sui servizi erogati;
- la rilevazione del livello di soddisfazione dell'Ospite;
- la raccolta dei reclami e l'analisi dei problemi che ostacolano la piena soddisfazione;
- l'effettuazione di proposte sui possibili miglioramenti dei servizi erogati.

9.10 Sicurezza dell'Ospite

Per garantire all'Ospite la più assoluta serenità durante la permanenza, la Struttura garantisce elevati standard di sicurezza in relazione ai diversi tipi di rischio (es. rischio incendio, rischio biologico, rischio infortunio, ecc.). Per questo motivo, nell'ambito di un più ampio sistema di prevenzione e gestione del rischio

clinico, sono state attivate specifiche procedure. Il Piano di Risk Management aziendale è pubblicato sul sito internet aziendale in conformità alla normativa vigente.

Di seguito indichiamo alcune norme di sicurezza che ciascun paziente deve rispettare.

NORME DI SICUREZZA

L'ospite dovrebbe

Presentarsi sempre ad ogni Operatore e/o Personale della CTR con cui si relaziona, indicando il proprio nome e cognome.

Procedere spesso ad un'accurata igiene delle mani.

Segnalare sempre eventuali allergie o intolleranze.

Utilizzare pantofole chiuse. Nel caso di pregresse cadute nella propria storia clinica, è importante segnalarlo al medico e agli infermieri e/o operatori. Per la prevenzione delle cadute è attuata una specifica procedura ad hoc atta ad individuare in anticipo i pazienti potenzialmente a rischio e tutelarne la sicurezza mediante specifiche misure preventive.

Gentile Ospite,
La invitiamo ad utilizzare queste pagine
per le informazioni che le sono più utili.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Struttura Residenziale Terapeutica Riabilitativa
Villa Belvedere

Via Salaria km 64, 02040

Torricella in Sabina _ RI

Tel. 0765.207763

info@strutturapsichiatricavillabelvedere.com

www.strutturapsichiatricavillabelvedere.com

Carta dei Servizi
Luglio 2024