

CARTA DEI SERVIZI

CASA DI CURA VILLA PINI D'ABRUZZO

Gentile Signora, Egregio Signore,

questa Carta dei Servizi Le consentirà di conoscere meglio l'attività e l'organizzazione della Casa di Cura "Villa Pini d'Abruzzo" fornendoLe informazioni sulla nostra offerta sanitaria e sulle modalità per accedervi, sui principi a cui ci ispiriamo e sugli strumenti che costantemente adottiamo per assicurare prestazioni di ottima qualità in rapidi tempi di risposta.

Questa Carta dei Servizi nasce in ottemperanza al DPCM del 19 maggio 1995 "Schema Generale della Carta dei Servizi pubblici sanitari" e successivi aggiornamenti.

Al fine di promuovere la qualità e la trasparenza nei rapporti con l'Utenza, La invitiamo ad offrirci eventuali suggerimenti nell'ottica di un continuo miglioramento dei servizi erogati.

Dove siamo

La Casa di Cura "Villa Pini d'Abruzzo" è in Chieti, in Via dei Frentani n. 228.

Come raggiungerci

➤ **AUTOSTRADA**

Con l'autostrada A14 (Bologna-Taranto)

Prendere l'autostrada A14 fino all'uscita Pescara Ovest-Chieti. Seguire la direzione Chieti e continuare sulla SP ex SS 656. Superare la galleria San Martino. Imboccare la SP2 Via dei Frentani. Proseguire su questa strada fino ad arrivare al numero civico 228.

Con l'autostrada A25 (Torano - Chieti)

Prendere l'autostrada A25 fino all'uscita Chieti - Pescara. Continuare sulla SP ex SS 656 in direzione Chieti. Dopo la galleria del Tricalle procedere sulla SP2. Una volta attraversato Colle Arenazze, ci si trova in Via dei Frentani. Proseguire su questa strada fino ad arrivare al numero civico 228.

➤ **STAZIONE FERROVIARIA**

Una volta arrivati a Chieti, prendere l'autobus "Linea 6". Per maggiori informazioni contattare "La Panoramica" (Tel. 0871-348685).

➤ **AEROPORTO**

L'aeroporto più vicino è quello di Pescara (sito internet: <http://www.abruzzoairport.com/>)

Contatti

Sito internet: www.villapini.it

Numeri utili:

CENTRALINO: Tel. 0871/3430

CUP: Tel. 0871/343222; Email: cup@villapini.it

SEGRETERIA RICOVERI: Tel. 0871/343184 - 0871/343196; Fax: 0871/343883; Email: segreteriacoveri@villapini.it

UFFICIO REFERTI: 0871/343825

URP: Tel. 0871/343550; Fax: 0871/360287; Email: info@villapini.it

INDICE

PARTE PRIMA: PRESENTAZIONE

MISSION

PRINCIPI FONDAMENTALI

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

OBIETTIVI, STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

PARTE SECONDA: LA STRUTTURA

SPECIALISTICA AMBULATORIALE

ATTIVITA' DI RICOVERO

- RIABILITAZIONE RESIDENZIALE INTENSIVA
- RIABILITAZIONE PSICHIATRICA

NOTIZIE UTILI

PARTE TERZA: I RAPPORTI CON L'UTENTE

ORGANISMI DI TUTELA E VERIFICA

- UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)
- COMMISSIONE CONCILIATIVA MISTA
- ASSOCIAZIONI DI TUTELA E ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE DELL'UTENZA

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

PARTE PRIMA: PRESENTAZIONE

MISSION

La mission della Casa di Cura "Villa Pini D'Abruzzo" è fornire le migliori cure in condizioni di sicurezza ed in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione degli Utenti. Lo scopo della nostra attività è quello di prendersi cura dell'Utente nella maniera più completa possibile, fornendo prestazioni specialistiche diagnostico/terapeutiche con un approccio integrato multidisciplinare e altamente qualificato grazie all'apporto delle specifiche professionalità operanti nella struttura.

In questa prospettiva, aspiriamo al miglioramento continuo della qualità dei nostri servizi, in un contesto di ottimizzazione della gestione delle risorse disponibili, formazione continua e attraverso il ricorso alle più aggiornate tecniche e procedure per assicurare appropriatezza e standard sempre elevati.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'erogazione dei propri servizi, la Casa di Cura si ispira ai seguenti principi:

▪ **EGUAGLIANZA, IMPARZIALITA', APPROPRIATEZZA DELLE CURE**

A parità di condizioni del servizio prestato, è garantita la parità di trattamento tra gli Utenti, riconoscendo il diritto di ciascuno a ricevere l'assistenza e le cure mediche più idonee alle proprie condizioni di salute; senza discriminazioni per età, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni socioeconomiche o psicofisiche e secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

▪ **CONTINUITA' DELLE CURE**

L'erogazione dei servizi è improntata a parametri di regolarità e continuità: per tutto il periodo di permanenza in Casa di Cura è garantita una organizzazione tale da non creare pregiudizi all'assistenza. E' garantito anche un raccordo funzionale con il territorio e l'ospedale.

▪ **DIRITTO DI SCELTA**

L'Assistito ha diritto di scegliere liberamente, al di fuori di ogni costrizione morale o materiale, di fruire delle prestazioni erogate dalla Casa di Cura, nei soli limiti dei requisiti strutturali, tecnologici e di competenza tecnico-professionale offerti.

▪ **PARTECIPAZIONE**

La Casa di Cura garantisce il coinvolgimento dell'Utente attraverso una informazione adeguata, corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione circa la qualità del servizio reso, di prospettare osservazioni e di formulare suggerimenti o reclami in quanto momenti di crescita dell'organizzazione e di opportunità di miglioramento del servizio offerto.

▪ **EFFICIENZA, EFFICACIA E QUALITA' DEL SERVIZIO**

La Casa di Cura intende garantire un'assistenza che corrisponda alle attese dell'utenza con l'ottimale impiego delle risorse strumentali ed umane a disposizione.

▪ **TRASPARENZA**

La Casa di Cura Villa Pini si impegna ad orientare la propria azione nel rispetto della trasparenza, in particolare nella gestione delle liste d'attesa.

▪ **RISERVATEZZA**

I servizi ed il trattamento dei dati riguardanti la persona assistita sono effettuati nel più assoluto rispetto della riservatezza. Le informazioni concernenti la persona sono comunicate solamente al diretto interessato o al suo delegato. Il personale sanitario ed il personale amministrativo improntano le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale, della riservatezza delle informazioni acquisite, della normativa sulla privacy.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Ogni persona che si avvale dell'assistenza erogata dalla Casa di Cura Villa Pini d'Abruzzo, in regime sia di ricovero che ambulatoriale, ha diritti e doveri specifici.

Li riportiamo in questa Carta dei Servizi a garanzia di chiarezza e condivisione degli intenti.

DIRITTI

- Diritto ad essere trattato con rispetto, cortesia e umanità e ad essere assistito, curato ed ascoltato con dignità, riservatezza e secondo le proprie convinzioni religiose e filosofiche.
- Diritto ad ottenere dal personale preposto, entro tempi definiti, tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze. L'Utente deve poter essere messo a conoscenza, in modo completo e a lui comprensibile, in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia e alla relativa prognosi. Deve essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.
- Salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, l'Assistito ha diritto a ricevere le notizie che gli permettono di esprimere il proprio consenso informato all'atto sanitario.
- Diritto dei familiari o di chi esercita la potestà tutoria di ricevere le informazioni relative allo stato di salute dell'assistito, salvo che questi abbia espresso il proprio diniego.
- Diritto di chiedere che sia reso possibile al Medico di famiglia, se disponibile, di consultarsi con i Medici curanti in Casa di Cura e che, alla dimissione, sia rilasciata per il Medico di famiglia una relazione clinica contenente le indicazioni diagnostiche riscontrate, le terapie e gli interventi praticati.
- Diritto ad esporre osservazioni e suggerimenti, di avanzare reclami ed essere informato sull'esito degli stessi.
- L'Utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Casa di Cura ma è anche suo dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

DOVERI

- Conservare una condotta responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Utenti e con la volontà di collaborare con il personale della struttura.
- Informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche proprio.
- Non fumare all'interno e nelle pertinenze esterne della struttura.

- Per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri pazienti presenti nella stanza, è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto e rispettare gli orari di visita stabiliti. Eventuali deroghe potranno essere autorizzate in casi di particolare necessità.
- Per ragioni di sicurezza ed igienico-sanitarie, si sconsigliano le visite nelle aree di degenza della struttura ai minori di anni 12.
- E' opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, radio, tv, cellulari con volume alto ecc.). E' un dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno di ciascun degente.

OBIETTIVI, STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

Umanizzazione dell'assistenza

- Rispetto dei tempi di attesa previsti dalla normativa vigente, puntualità nell'erogazione dei servizi, semplificazione degli adempimenti amministrativi;
- Presenza di un regolamento disciplinante l'assistenza integrativa non sanitaria all'interno dei reparti;
- Accesso facilitato a donne in stato di gravidanza e disabili (presenza di parcheggi riservati, corsia preferenziale per l'accettazione amministrativa);
- Agevolazione della continuità delle cure nel passaggio ad altri setting assistenziali, dove necessario, al momento della dimissione;
- Formazione e supporto al personale per la cura della relazione con l'Utente.

Ascolto e Comunicazione

- Chiarezza e trasparenza nella comunicazione con gli Utenti;
- Effettuazione di indagini di *customer satisfaction* (mediante appositi questionari e/o interviste);
- Possibilità di inoltro delle segnalazioni all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Completezza e chiarezza delle Informazioni

- Chiarezza delle regole di accesso e trasparenza delle tariffe, comunicate prima dell'effettuazione delle prestazioni;
- Su richiesta, possibilità di ristampa di documentazione clinica.

Accoglienza e comfort

- Assenza di barriere architettoniche;
- Adeguata segnaletica per l'orientamento degli Utenti.

Sicurezza

- Costante manutenzione e rinnovamento tecnologico e strumentale;
- Formazione e aggiornamento continuo del personale;
- Revisione periodica dei protocolli medico-infermieristici applicati, nell'ottica di una sempre migliore integrazione tra i professionisti e quindi di migliore efficienza nel trattamento diagnostico-terapeutico;
- Gestione del rischio clinico: un gruppo di operatori si occupa dell'analisi dei rischi potenzialmente connessi all'attività sanitaria.

Igiene

- Sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati;
- Monitoraggio microbiologico ambientale secondo normativa vigente;
- Smaltimento dei rifiuti secondo normativa vigente.

PARTE SECONDA: LA STRUTTURA

La Casa di Cura "Villa Pini d'Abruzzo" è una clinica privata abilitata all'assistenza specialistica ambulatoriale e ai ricoveri di riabilitazione residenziale intensiva (ex art. 26) e di riabilitazione residenziale psichiatrica.

Le prestazioni vengono erogate sia in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN) che in regime di libera professione.

Un elenco completo delle prestazioni erogate, comprensivo delle tariffe applicate, è disponibile su richiesta presso l'Ufficio Accettazione.

L'ubicazione dei reparti, degli ambulatori, dei servizi e degli uffici è consultabile sull'apposita cartellonistica predisposta all'interno della struttura.

SPECIALISTICA AMBULATORIALE

IN CONVENZIONE e A PAGAMENTO	A PAGAMENTO
<ul style="list-style-type: none">▪ CARDIOLOGIA▪ ENDOSCOPIA DIGESTIVA▪ DIAGNOSTICA PER IMMAGINI<ul style="list-style-type: none">- RADIOLOGIA TRADIZIONALE DIGITALIZZATA- TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TAC)- RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RMN)- MINERALOMETRIA OSSEA COMPUTERIZZATA (MOC)- MAMMOGRAFIA ED ECOGRAFIA DELLA MAMMELLA- ECOGRAFIA INTERNISTICA e TIROIDE- ECOCOLORDOPPLER VENOSO E ARTERIOSO E TSA TRONCHI SOVRAORTICI▪ LABORATORIO ANALISI▪ OCULISTICA / ORTOTTICA▪ ECOGRAFIA MULTIDISCIPLINARE	<ul style="list-style-type: none">▪ CHIRURGIA GENERALE▪ CHIRURGIA BARIATRICA▪ DISTURBI DELL'ALIMENTAZIONE▪ ENDOCRINOLOGIA▪ OTORINOLARINGOIATRIA▪ REUMATOLOGIA E FISIATRIA▪ UROLOGIA▪ DERMATOLOGIA▪ NEUROFISIOLOGIA (EMG)

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Le prenotazioni di visite ed esami vanno effettuate presso il **Centro Unico Prenotazioni (CUP)**:

- Tramite il sito internet **www.villapini.it**, compilando il form (PRENOTAZIONI > PRESTAZIONI AMBULATORIALI) con nome, cognome e numero di telefono.
- Telefonicamente, contattando il numero **0871/343222** nei seguenti orari:
 - Dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00, orario continuato;
 - Il sabato dalle 08:00 alle 14:00.
- Di persona, presentandosi allo sportello prenotazioni, situato al piano terra, nei seguenti orari:
 - Dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 17:00, orario continuato;
 - Il sabato dalle 08:00 alle 13:00.

Sulla base dell'agenda delle prenotazioni, suddivisa per specialità e per professionista, vengono programmati giorno e ora della prestazione, unitamente alle istruzioni sui percorsi da effettuare.

Non è necessario prenotare le prestazioni di Laboratorio Analisi: è previsto l'accesso diretto dal lunedì al sabato dalle ore 7:30 alle ore 10:00.

Per fruire di una visita ambulatoriale o di una prestazione specialistica è necessario munirsi di:

- Per le prestazioni in regime SSN: richiesta del Medico curante, rilasciata su ricettario regionale;
- Per le prestazioni a pagamento: prescrizione del Medico specialista.

Le operatrici del CUP sono a disposizione per chiarimenti ed informazioni inerenti le modalità di prenotazione e di disdetta degli appuntamenti, tempi di attesa e costi delle prestazioni, modalità di preparazioni agli esami.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per quanto concerne le prestazioni ambulatoriali, il pagamento del ticket o il pagamento in proprio vanno effettuati presso gli sportelli dell'**Ufficio Accettazione** situati al piano terra, prima dell'effettuazione della prestazione stessa, secondo i seguenti orari:

- Dal lunedì al sabato dalle ore 07:30 alle ore 19:30

MODALITÀ DI RITIRO REFERTI

I referti, quando non consegnati al termine della prestazione ambulatoriale, sono di norma disponibili entro massimo 7 giorni lavorativi e possono essere ritirati presso l'**Ufficio Referti**, situato al piano terra, nei seguenti orari:

- Dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 12:00, dalle 15:00 alle 17:00;
- Il sabato dalle 09:00 alle 12:00.

Contendendo informazioni strettamente personali e riservate, i referti possono essere consegnati esclusivamente all'interessato maggiorenne; a persone in possesso di delega scritta, firmata dal titolare del referto; all'Erede legittimo previa esibizione di idonea autocertificazione da redigersi su apposito modello predisposto; all'Esercente la patria potestà parentale sul minore previa esibizione di idonea autocertificazione da redigere su apposito modello; all'Esercente la potestà di tutela sulle persone interdette previa esibizione di idonea autocertificazione su apposito modello.

In ogni altro caso sarà cura del Direttore Sanitario valutare l'effettiva ricorrenza dei requisiti previsti dalla Legge per il rilascio dei dati sensibili.

ATTIVITÀ DI RICOVERO

La Casa di Cura propone trattamenti in regime residenziale con interventi riabilitativi volontariamente accettati dall'Utente, la cui durata è variabile e assolutamente legata alle condizioni individuali del soggetto.

Per informazioni e tempistiche sui ricoveri è possibile contattare la **Segreteria Ricoveri**:

- Telefonicamente ai numeri: 0871/343184 (Ricoveri di Riabilitazione residenziale Intensiva – Disturbi dell'Alimentazione); 0871/343196 (Ricoveri di Riabilitazione residenziale psichiatrica);
- Presentandosi di persona negli orari di apertura al pubblico:
 - Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle 09:00 alle 16:30
 - Martedì e Giovedì dalle 09:00 alle 14:30
 - Sabato dalle 09:00 alle 12:00.

RIABILITAZIONE RESIDENZIALE INTENSIVA

Direttore Medico: Dott.ssa Rosella Lardani (Tel. 0871/343528)

Responsabile Medico: Dott. Paolo Di Berardino (Tel. 0871/343757)

Coordinatori Infermieristici: Sig. Dejan Lazovic; Sig.ra Roberta Musolino; Sig.ra Anna D'Angelo

Il Centro di Riabilitazione Residenziale Intensiva della Casa di Cura "Villa Pini d'Abruzzo" si occupa della riabilitazione delle disabilità gravi, recenti, modificabili.

E' organizzato nei seguenti moduli:

- **Modulo di Riabilitazione Neuromotoria;**
- **Modulo Gravi Cerebrolesioni Acquisite;**
- **Centro Disturbi Alimentari.**

Il Modulo di Riabilitazione Neuromotoria è orientato al trattamento di disabilità conseguenti a patologie neurologiche (su base vascolare, degenerativa, traumatica o neoplastica), ortopediche, vascolari.

Il Modulo Gravi Cerebrolesioni Acquisite è deputato alla presa in carico di pazienti in stato di coma, stato vegetativo e *minimally conscious* (da cause traumatiche e non). In questo modulo vengono ricoverati anche pazienti affetti da patologie respiratorie in ventilazione assistita.

In entrambi i moduli, lo scopo del percorso riabilitativo è quello di aiutare l'assistito a conquistare il massimo livello di indipendenza sul piano fisico, psicologico e sociale attraverso il coinvolgimento attivo Suo, quando possibile, e della Sua famiglia.

A tal fine sono previsti:

- L'elaborazione di un progetto riabilitativo individuale;
- Interventi integrati assistenziali educativi / rieducativi e riabilitativi;
- Il costante monitoraggio dei parametri clinici per il mantenimento della stabilità internistica;
- La quantificazione dei bisogni e dei risultati ottenuti mediante scale di valutazione scientificamente validate, somministrate all'inizio e al termine del programma terapeutico.
- Il sostegno e il coinvolgimento della famiglia con incontri periodici, al fine di fornire tutte le informazioni relative allo svolgimento del progetto riabilitativo e al programma di dimissione.

Un'equipe multiprofessionale (Medici specialisti, Psicologi, Assistenti sociali, Infermieri professionali, Terapisti e Tecnici della riabilitazione, Logopedisti) segue gli Assistiti nell'arco delle 24 ore, identificando le aree di intervento e gli obiettivi da raggiungere, condividendoli con l'assistito e/o i familiari.

Il Centro Disturbi Alimentari è articolato in due aree:

L'**Area di Riabilitazione dell'Obesità** per la cura di pazienti affetti da obesità grave per i quali i trattamenti ambulatoriali non si sono dimostrati efficaci;

L'**Area di Riabilitazione dei Disturbi del comportamento Alimentare** per la cura di pazienti affetti da Anoressia Nervosa, Bulimia Nervosa, binge-eating, EDNOS e altri Disturbi atipici dell'alimentazione.

I Percorsi Diagnostico-Terapeutici sono sviluppati sulla base delle indicazioni di linee guida internazionali e nazionali scientificamente validate e si basano su tecniche di approccio terapeutico cognitivo-comportamentale. Sono praticati da un'équipe multidisciplinare composta da Medici specialisti (Nutrizionista, Endocrinologo, Psichiatra), Psicologi, Dietisti, Personale infermieristico e Fisioterapisti.

Il programma multidisciplinare di trattamento associa la terapia delle patologie di interesse clinico-medico alla riabilitazione fisica, nutrizionale e all'intervento psicoterapico.

A tutti i pazienti viene assicurato un trattamento riabilitativo giornaliero della durata di 180 minuti.

L'obiettivo della riabilitazione è quello di aiutare l'Assistito a sviluppare una valutazione di sé meno dipendente dal peso, dalle forme corporee e dal controllo rigido.

Durante il ricovero è possibile effettuare anche una valutazione dei pazienti candidati alla chirurgia bariatrica ed estetica ricostruttiva.

Sono inoltre previsti i seguenti servizi:

- Consulenze nutrizionali;
- Visite ambulatoriali pre e post ricovero;
- Percorso Ambulatoriale multidisciplinare (Medico, Psicologo, Dietista).

MODALITA' DI ACCESSO ALLA RIABILITAZIONE RESIDENZIALE INTENSIVA

L'accesso alla Riabilitazione Residenziale Intensiva della Casa di Cura rispetta i criteri indicati dal Decreto del Commissario ad Acta n.107/2013 della Regione Abruzzo.

Per il ricovero sono necessari i seguenti documenti:

- L'autorizzazione al ricovero da parte dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) della ASL di competenza;
- Impegnativa di ricovero;
- Tessera sanitaria;
- Documento di riconoscimento in corso di validità;
- Relazione clinica da parte della eventuale struttura sanitaria di provenienza e/o documentazione clinica pregressa di cui si è in possesso nonché l'elenco dei farmaci che fanno parte della terapia in corso.

RIABILITAZIONE RESIDENZIALE PSICHIATRICA

Responsabile Psichiatra: Dott.ssa Paola Ferri (Tel 0871/343263)

Coordinatori Infermieristici: Sig.ra Dina Di Pietro, Sig.ra A. Belli, Sig.ra A. De Dominicis.

La Casa di Cura "Villa Pini d'Abruzzo" opera nel campo della riabilitazione psichiatrica di medio-lungo periodo, attraverso un servizio assistenziale continuo in ambiente protetto con una prevalenza di personale sanitario.

I ricoveri sono rivolti allo studio ed alla terapia di Utenti con gravi disturbi psichici, quali i disturbi dello spettro psicotico, i disturbi schizofrenici, i gravi disturbi dell'umore e di personalità che compromettono il funzionamento personale e sociale.

L'attività di riabilitazione è articolata su un modello di intervento integrato bio-psico-sociale ed è effettuata da équipe multidisciplinari costituite da Psichiatri, Psicologi, Psicoterapeuti, Musicoterapeuti, Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica, Assistenti sociali, Infermieri professionali ed altri professionisti del settore.

L'attività clinico-riabilitativa è erogata all'interno delle seguenti strutture residenziali:

DENOMINAZIONE STRUTTURA	INDIRIZZO
APT 1 APT 2 APT 3	VIA DEI FRENTANI N. 228 - CHIETI
VILLETTA 1 VILLETTA 3	VIA DEI FRENTANI N. 228 - CHIETI
VIA FERRI	VIA FERRI N. 23 - CHIETI

Tali strutture riabilitative sono luoghi organizzati per fornire strategie d'intervento che, attraverso procedure di trattamento gradatamente più complesse, favoriscono la stabilizzazione del quadro psicopatologico, l'individuazione delle disabilità, la ripresa delle abilità funzionali e/o il consolidamento di abilità residue, la ricostruzione o il consolidamento delle dinamiche socio-famigliari e il progressivo reinserimento nel tessuto sociale degli ospiti trattati; con progressivo riaffidamento ai servizi territoriali di competenza (CSM) con i quali comunque l'èquipe riabilitativa condivide gli obiettivi raggiunti nelle varie fasi del trattamento.

L'intervento riabilitativo viene attuato secondo una *mission* terapeutica specifica, che prevede l'elaborazione per ciascun ospite di un progetto riabilitativo individuale (PRI).

MODALITA' DI ACCESSO ALLA RIABILITAZIONE RESIDENZIALE PSICHIATRICA

I ricoveri devono necessariamente essere programmati e, in caso di lista di attesa, devono tener conto della data di prenotazione, della compatibilità del ricovero in base al sesso e alle caratteristiche psicopatologiche dell'Ospite, al setting riabilitativo.

Inoltre, è indispensabile la presenza di una relazione clinica che riporti anche la completa prescrizione farmacologica.

In base alle normative regionali si precisa che per la legittimità del ricovero è necessaria la seguente documentazione che deve essere in possesso della Casa di Cura prima dell'ingresso dell'Ospite:

- 1) Richiesta di inserimento sul ricettario unico del SSN compilata in genere dal Medico Specialista Psichiatra, completa di diagnosi clinica, setting assistenziale, data, timbro e firma del prescrittore;
- 2) Formulazione del progetto personalizzato da parte dell'UVM territorialmente competente per residenza dell'Ospite che stabilisce il setting assistenziale appropriato. In caso di doppia diagnosi, l'UVM stabilisce anche il peso assistenziale delle singole patologie;
- 3) Autorizzazione al ricovero rilasciata dal Direttore del Dipartimento di Salute Mentale territorialmente competente per residenza dell'Ospite.

Sono altresì necessari:

- Copia Tessera sanitaria;
- Copia Documento di identità in corso di validità;
- Copia Certificato storico di residenza dell'Ospite;
- Eventuale nomina di Tutore, Curatore e/o Amministratore di sostegno.

NOTIZIE UTILI

COSA PORTARE PER IL RICOVERO

E' consigliato l'uso di tute da ginnastica e/o abbigliamento comodo, opportuni cambi di biancheria intima e tutto il necessario per una corretta igiene personale. E' preferibile l'uso del pigiama alla camicia da notte. E' sconsigliato l'uso di ciabatte: sono più indicate scarpe da ginnastica o pantofole chiuse.

E' consigliato portare con sé soltanto gli effetti personali strettamente necessari al ricovero. Si raccomanda di non lasciare incustoditi eventuali oggetti di valore e/o somme di denaro: la Casa di Cura non risponde per eventuali furti o smarrimenti.

VISITE AI DEGENTI

I visitatori possono accedere alle aree di degenza secondo gli orari in vigore nei singoli reparti/Strutture.

Al di fuori degli orari prestabiliti, gli accessi vanno preventivamente autorizzati dal Responsabile Medico del Reparto/ o da persona da lui delegata.

Per assicurare tranquillità e privacy ai degenti e privilegiare l'assistenza agli stessi, i visitatori saranno temporaneamente allontanati durante la visita medica e la distribuzione del vitto.

IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE

Tutte le persone che lavorano presso la Casa di Cura sono riconoscibili mediante cartellino identificativo riportante foto, nome e qualifica professionale.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

I pasti sono serviti a colazione, pranzo e cena all'interno delle fasce orarie prestabilite per ciascun reparto.

I menù sono studiati in modo tale da consentire ai pazienti una rotazione periodica. Su richiesta è possibile usufruire di menù alternativo. Se necessario, uno specialista è a disposizione per predisporre una dieta mirata. Esigenze alimentari legate a motivi religiosi o etici vanno prontamente segnalate al Coordinatore Infermieristico affinché sia possibile soddisfare anche questo tipo di necessità.

Per motivi sanitari ed organizzativi, il vitto per i degenti deve essere esclusivamente quello fornito dalla Casa di Cura. È proibito portare ai degenti cibi, dolci e bevande se non espressamente autorizzati.

E' garantita la possibilità a parenti ed accompagnatori di usufruire, a pagamento, del servizio di ristorazione presso il bar della struttura.

COMFORT AGGIUNTIVO

Per i ricoveri in Riabilitazione Residenziale Intensiva, è possibile usufruire a pagamento di camere singole con letto a disposizione per un accompagnatore. Informazioni e preventivi sono disponibili presso l'Ufficio Accettazione.

DIVIETO DI FUMO

E' assolutamente vietato fumare all'interno e nelle pertinenze esterne della Casa di Cura. Questo per disposizione di legge e per rispetto della salute propria e degli altri.

ASSISTENZA RELIGIOSA

All'Utente è consentito richiedere l'assistenza religiosa nel rispetto della propria fede. Per i degenti di fede cattolica è a disposizione una cappella dove viene celebrata la Santa Messa settimanalmente.

PARRUCCHIERE E BARBIERE

Gli Utenti ricoverati che vogliono usufruire di tale servizio possono rivolgersi al Coordinatore Infermieristico o al personale di assistenza per ricevere informazioni in merito alle tariffe e per effettuare la prenotazione.

SERVIZIO SOCIALE

All'interno della Casa di Cura è attivo un servizio sociale per la persona ricoverata in collaborazione con i rispettivi familiari e/o rappresentanti legali.

MODALITA' DI PAGAMENTO

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con assegni, con bancomat o carta di credito.

I TRASFERIMENTI DEI PAZIENTI

I trasferimenti dei pazienti verso la Casa di Cura o verso il proprio domicilio o altre destinazioni avvengono con mezzi propri o mediante servizio di ambulanza a pagamento.

TUTELA DELLA PRIVACY

Al momento dell'accettazione amministrativa, all'Utente è chiesto di firmare apposito consenso per il trattamento dei dati personali. In ottemperanza della normativa vigente, le informazioni di tipo sanitario non vengono fornite telefonicamente.

LE DIMISSIONI

Al momento della dimissione viene rilasciata per il Medico di famiglia una lettera con la descrizione della diagnosi accertata e delle terapie effettuate, la terapia consigliata a domicilio, eventuali visite di controllo ed esami vari.

RICHIESTA DI COPIA DELLA CARTELLA CLINICA

La richiesta va effettuata presso l'Ufficio Accettazione su modulo aziendale specifico, scaricabile anche dal sito internet della Casa di Cura.

Per la copia delle cartelle cliniche, è previsto il pagamento di un contributo di spese, secondo le tariffe aziendali stabilite, con eventuale supplemento di spesa in caso di spedizione.

Contendendo informazioni strettamente personali e riservate, la documentazione clinica può essere consegnata esclusivamente all'interessato titolare maggiorenne; a persone in possesso di delega scritta, firmata dal titolare della cartella clinica; all'erede legittimo previa esibizione di idonea autocertificazione da redigersi su apposito modello predisposto; all'esercente la patria potestà parentale sul minore previa esibizione di idonea autocertificazione da redigere su apposito modello; all'esercente la potestà di tutela sulle persone interdette previa esibizione di idonea autocertificazione su apposito modello.

In ogni altro caso sarà cura del Direttore Sanitario valutare l'effettiva ricorrenza dei requisiti previsti dalla Legge per il rilascio dei dati sensibili.

La richiesta ordinaria di copia di cartella clinica viene di norma soddisfatta entro 30 giorni dalla richiesta. L'urgenza viene valutata caso per caso.

PARTE TERZA: I RAPPORTI CON L'UTENTE

ORGANISMI DI TUTELA E VERIFICA

▪ UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Recapito telefonico: 0871/343550

Orario di apertura al pubblico:

- Dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 13:30 alle 16:00;
- Il sabato dalle 09:00 alle 12:30.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) offre un dialogo tra la Casa di Cura e i propri Utenti, assicurando informazione, accoglienza e tutela, con particolare riguardo agli aspetti della personalizzazione ed umanizzazione del rapporto.

Ci si può rivolgere all'URP per:

- Ottenere tutte le informazioni inerenti le prestazioni erogate e le modalità di fruizione;
- Ricevere orientamento ed assistenza nel disbrigo delle pratiche amministrative relative alla struttura;
- Inoltrare elogi per comportamenti diligenti;
- Effettuare segnalazioni o reclami in caso di disservizio.

I reclami possono essere presentati di persona, telefonicamente, via fax o tramite mail. Presso l'ufficio URP è disponibile apposita modulistica. Oltre al diretto interessato, possono inoltrare eventuale reclamo parenti o affini e organismi di tutela accreditati.

L'URP garantirà l'avvio dell'istruttoria presso la Direzione Sanitaria per i provvedimenti del caso. L'esito definitivo sarà comunicato all'interessato entro un massimo di 60 giorni.

▪ COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

Qualora l'autore del reclamo entro 30 giorni dal ricevimento della risposta comunichi la sua motivata insoddisfazione, può richiedere, anche per il tramite dell'URP, la convocazione della Commissione Mista Conciliativa. La composizione ed il funzionamento della Commissione Mista conciliativa sono stabiliti dal Regolamento per la Pubblica Tutela. Il procedimento è gratuito. Finalità della Commissione Mista Conciliativa è quella di risolvere eventuali controversie con procedure conciliative, giungendo ad una decisione condivisa dalle parti, attraverso l'accertamento dei fatti e l'individuazione delle cause che hanno limitato il diritto al servizio e la qualità dello stesso.

▪ ASSOCIAZIONI DI TUTELA E ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE DELL'UTENZA

La Casa di Cura garantisce, anche per il tramite dell'URP, il ricorso di pazienti e familiari alle associazioni di volontariato e agli organismi di tutela. Il Ministero della Salute ha operato un censimento delle

Federazioni/Associazioni di pazienti di rilievo nazionale, con l'obiettivo di mettere a disposizione di familiari, pazienti ed operatori sanitari uno strumento di consultazione nell'ambito della patologia d'interesse.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La Casa di Cura rileva periodicamente il grado di soddisfazione degli Utenti rispetto ai servizi erogati. I dati vengono raccolti attraverso la somministrazione di appositi questionari le cui risultanze, assieme alle segnalazioni avanzate, sono oggetto di costante monitoraggio e vengono annualmente sintetizzate in un report dall'Ufficio Qualità.

Alla luce degli esiti, vengono identificate le criticità ed individuati gli opportuni interventi migliorativi.