

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 3

STPIT (Nucleo 30 pl Accreditati con il S.S.R. - Struttura per Trattamenti Psichiatrici Intensivi Territoriali)

SRSR h24 (Nucleo 18 pl Accreditati con il S.S.R. - Struttura Residenziale Socio-Riabilitativa ad elevata intensità assistenziale socio-sanitaria)

SRSR h24 (Nucleo 5 pl Autorizzati in regime privato - Struttura Residenziale Socio-Riabilitativa ad elevata intensità assistenziale socio-sanitaria)

Aggiornamento del 12/01/2017

INDICE:

1)	PREMESSA	3
2)	D.P.C.M. DEL 19 MAGGIO 1995 E D.L. N° 502 DEL 30 DICEMBRE 1992	4
3)	DESCRIZIONE DEL PRESIDIO SANITARIO PSICHIATRICO SAN VALENTINO	4
4)	PRESENTAZIONE DEL PRESIDIO SANITARIOPSICHIATRICO	6
-	Finalità e prestazioni offerte.....	6
-	Informazioni generali.....	7
5)	MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA	8
6)	ITER DI RICOVERO	8
7)	AFFIDAMENTI	9
8)	VISITE, ESAMI SPECIALISTICI, CONSULENZE ESTERNE	10
9)	PROGRAMMA TERAPEUTICO/RIABILITATIVO	10
10)	MODALITÀ DI DIMISSIONE DELL'UTENTE	10
11)	PRINCIPI FONDAMENTALI CHE GOVERNANO LE ATTIVITÀ DEL PRESIDIO SANITARIO PSICHIATRICO SAN VALENTINO	12
12)	STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	13
13)	MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.....	15
-	Reclami e suggerimenti	15
-	Rispetto della privacy	15
-	Verifiche.....	15
-	Ambiente di Lavoro	16

Ediz.	Copia Num.		Preparata da		Verificata da		Approvata da	
1	Controllata	Non Controllata	RGQ		RMS		DA	
Rev.	Descrizione		Data	Firma	Data	Firma	Data	Firma
①	Prima stesura		19-03-2007		19-03-2007		19-03-2007	
①	Ridefinizione struttura ai sensi del DCA n°U0101 del 09-12-2010		16-12-2010		16-12-2010		16-12-2010	
②	Aggiornamento Staff		28-10-2015		28-10-2015		28-10-2015	
③	Aggiornamento CdS per pl in privato		12-01-2017		12-01-2017		12-01-2017	
Copia Consegnata al Sig.:							Data:	

1) PREMESSA

Il Presidio Sanitario Psichiatrico San Valentino sito in Roma Via della Cappelletta della Giustiniana n° 119, viene aperto nel 1971, come casa di cura neuropsichiatrica, per iniziativa del Prof. Sebastiano Fiume, clinico eminente della scuola romana di psichiatria.

Diretta per anni dal Prof. Sebastiano Fiume, la Struttura si è sempre contraddistinta nella diagnosi e cura dei disturbi psichiatrici, in particolare: psicosi schizofreniche e deliranti acute e croniche, psicosi affettive maniaco-depressive nelle diverse presentazioni bipolari e unipolari, depressioni reattive, alcolismo e quadri psicopatologici alcol-correlati.

In accordo con una visione della malattia mentale basata sia sulla psichiatria clinica classica, sia sul paradigma bio-psico-sociale, la diagnosi e la terapia si avvalgono di strumenti e tecniche biologiche, psicologiche e sociali.

Accanto alla psicofarmacologia rivestono un ruolo importante la psicoterapia individuale e di gruppo, le tecniche espressive e riabilitative, l'analisi del contesto familiare, l'intervento sul piano sociale in collaborazione con le strutture e le istituzioni socio-sanitarie coinvolte nella gestione del trattamento. Un programma specifico articolato in diverse fasi (medica, psicologica, riabilitativa) è rivolto alle condizioni di dipendenza alcolica.

Tutti i pazienti vengono valutati e inseriti in specifiche attività riabilitative e socializzanti.

Sulla base del Decreto del Commissario ad acta n° U0101 del 09-12-2010, la Casa di Cura San Valentino viene trasformata in Presidio Sanitario e più specificatamente:

- ✓ STPIT (Struttura per Trattamenti Psichiatrici Intensivi Territoriali) per 30 posti letto
- ✓ SRSR 24h (Struttura Residenziale Socio-Riabilitativa ad elevata intensità assistenziale socio-sanitaria) per 18 posti letto

operando in entrambi i casi in regime di convenzione con il servizio sanitario nazionale S.S.R.

Sono stati autorizzati, Decreto del Commissario ad acta n° 00006 del 12/01/2017, 5 pl in regime privatistico (NON accreditati con il sistema sanitario regionale):

- ✓ 5 posti letto per operare in solo regime privatistico in un secondo nucleo secondo la tipologia SRSR 24h (Struttura Residenziale Socio-Riabilitativa ad elevata intensità assistenziale socio-sanitaria)

2) D.P.C.M. DEL 19 MAGGIO 1995 E D.L. N° 502 DEL 30 DICEMBRE 1992

"Carta dei servizi pubblici sanitari"

“La Carta dei Servizi è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti: non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

In particolare l'ente erogatore:

- adotta gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto: è questo il principio cardine della "Carta dei servizi";
- pubblica gli standard adottati e ne informa il cittadino, verifica il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti;
- garantisce il rispetto dello standard adottato, assicurando al cittadino la specifica tutela rappresentata da forme di rimborso nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, allo standard pubblicato”.

“La Carta dei servizi assegna, dunque, un ruolo forte sia agli enti erogatori di servizi, sia ai cittadini nell'orientare l'attività dei servizi pubblici verso la loro "missione": fornire un servizio di buona qualità ai cittadini-utenti”.

Inoltre, l'art. 14 del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502:

- prevede la definizione di un sistema nazionale di indicatori per la misurazione della qualità, individuando le procedure per verificare l'andamento dei servizi e fissare gli interventi per l'ulteriore miglioramento degli stessi;
- pone a carico delle aziende l'obbligo di attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate, sulle tariffe e sulle modalità di accesso;
- afferma il diritto al reclamo contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e fissa le procedure di presentazione del reclamo stesso;
- impegna le aziende sanitarie a rilevare ed analizzare i segnali di disservizio ed individua le figure responsabili dell'adozione delle misure necessarie per rimuovere i disservizi stessi;
- assicura la consultazione dei cittadini e delle loro organizzazioni di tutela dei diritti sull'organizzazione dei servizi e sulla verifica della qualità;

3) DESCRIZIONE DEL PRESIDIO SANITARIO PSICHIATRICO SAN VALENTINO

Il Presidio Sanitario Psichiatrico San Valentino si trova nella zona nord di Roma, in via Cappelletta della Giustiniana n° 119 (sulla Via Cassia).

È facilmente raggiungibile con:

- FM3 Roma Ostiense – Cesano – Viterbo – fermata La Giustiniana
- ATAC linee 907, 223, 201

Il numero telefonico del centralino è il seguente 0630310821 (4 linee a r.a.).

Il numero del fax è il seguente 0630311500

Per contattare via e-mail il Presidio Sanitario San Valentino, gli indirizzi sono i seguenti:

per informazioni generali:	info@srpsanvalentino.it
per informazioni sanitarie (tipologia di pazienti degenti, tipo di cure etc.):	direzionesanitaria@srpsanvalentino.it
per informazioni amministrative (tipo di stanze, rette di degenza etc.):	amministrazione@srpsanvalentino.it

I quesiti formulati avranno risposta entro le 72 ore successive.

Il Presidio Sanitario San Valentino si sviluppa su 4 piani fuori terra ed un piano dei servizi.

Piano servizi	Ufficio Responsabile Medico, studi medici, accettazione sanitaria, cappella, accettazione amministrativa, amministrazione, sala riunioni, deposito farmaceutico, cucina, lavanderia, stireria, locali tecnici, servizi mortuari e dolenti e rampa d'accesso ai locali tecnici
Piano primo	Parcheggio, rampa di accesso per abbattimento delle barriere architettoniche, centralino con sala d'attesa, locale ristoro con salottino adiacente al salone, veranda, ampio giardino.
Piano primo e secondo	STPIT: Stanze di degenza tutte con servizi in camera; TV, telefono e frigobar (tranne quelle a tre pl) e stanze singole con letto per accompagnatore. STPIT: Stanze di degenza tutte con servizi in camera; TV, telefono e frigobar (tranne quelle a tre pl) e stanze singole con letto per accompagnatore.
Piano terzo	SRSR h24: Stanze di degenza tutte con servizi in camera e stanza singola con letto per accompagnatore (accreditate con il servizio sanitario regionale). SRSR h24 (5 pl in regime privatistico): 3 Stanze di degenza (2 da 2 pl ed 1 da 1 pl) tutte con servizi in camera
Piano quarto	Grande sala libera comune per attività terapeutiche e riabilitative, con TV e proiettore

Il Presidio Sanitario Psichiatrico è circondato da un ampio giardino con panchine e campo di bocce.

Le camere sono confortevoli e luminose, tutte con vista sull'ampio giardino interno della clinica e gli ambienti sono dotati di sistemi di condizionamento dell'aria.

Le tariffe per differenza classe (camera singola, uso telefono, TV, etc.) sono disponibili in amministrazione.

I pazienti sono assistiti da operatori esperti di diverse professionalità, tra cui:

- a) medici specialisti in:
 - Neurologia e Psichiatria
 - Psicologia medica, psicologia e psicoterapia
- b) terapisti della riabilitazione psichiatrica
- c) maestri d'arte (psicodrammi)
- d) assistenti sociali
- e) infermieri professionali

Tutto il personale è costantemente formato e aggiornato mediante incontri di formazione all'interno e all'esterno del Presidio Sanitario Psichiatrico; lo staff medico e gli operatori partecipano ad incontri periodici di supervisione di coordinamento.

4) PRESENTAZIONE DEL PRESIDIO SANITARIOPSICHIATRICO

- Finalità e prestazioni offerte

Il Presidio Sanitario Psichiatrico San Valentino è una struttura integrata di servizi sanitari forniti alla popolazione coinvolta in problemi neuropsichiatrici. La Struttura si propone di curare i disturbi e favorire l'autonomia e la capacità di reinserimento sociale dei pazienti accolti.

L'attività diagnostico-terapeutica e riabilitativa è rivolta a coloro che soffrono di disturbi neuropsichiatrici e alle loro famiglie, in collaborazione con i Dipartimenti di Salute Mentale del territorio di appartenenza.

I servizi offerti dalla Struttura San Valentino sono tesi a migliorare la qualità di vita dei propri utenti, favorendone il benessere psico-fisico e promuovendone il recupero, l'integrazione e il reinserimento sociale.

La Struttura San Valentino, ai sensi del D.Lgs. 502/02 e successive modificazioni e dell'art. 6 della L. 795/95, nonché in base a quanto stabilito dalla Giunta Regionale del Lazio con delibera n. 1635 del 31-12-04, è una struttura accreditata per la neuropsichiatria.

Le principali attività terapeutiche praticate presso la Struttura San Valentino sono :

Le principali attività terapeutiche praticate presso Il Presidio Sanitario Psichiatrico San Valentino sono:

- Cure psichiatriche
- Terapie psicofarmacologiche
- Psicoterapia individuale e di gruppo
- Attività di psicoeducazione, riabilitazione e socializzazione
- Attività espressive e rappresentazione teatrale

La Struttura è dotata di un

- A. laboratorio di NeuroFisiopatologia con:
 - attrezzature idonee per esami elettroencefalografici di routine, con S.L.I. e con possibilità d'eseguire EEG nel sonno con poligrafia
- B. Laboratorio di Psicodiagnostica in grado di effettuare Test di Livello e di personalità all'ingresso del paziente in Struttura con l'ausilio di supporti informatici
- C. Laboratorio di Teatro tenuto da attori diplomati alla Scuola "Silvio d'Amico" non solo a scopo ludico ma anche con la finalità di socializzazione nell'ambiente della Struttura e di una presa d'atto di problematiche individuali (attraverso l'interpretazione di testi) suggerita dall'equipe medica e tramite la ricerca di diverse forme espressive e comunicative.

- **Informazioni generali**

L'orario di visita dei familiari e visitatori è:

- dalle ore 16:00 alle ore 17:30 dal lunedì al sabato
- dalle ore 10:30 – 11:30 e dalle ore 16:00 alle ore 17:30 la domenica ed i giorni festivi (salvo permessi particolari concordati con il responsabile sanitario)

La segreteria amministrativa all'interno della struttura effettua il seguente orario continuato:

- 9.00 - 17.00 dal lunedì al venerdì

5) MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

L'accesso al ricovero nella Struttura è aperto a tutti i soggetti affetti da patologie psichiatriche.

I pazienti possono accedere alla struttura secondo la seguente prassi in funzione dell'area di ricovero:

1. il ricovero nell'area **STPIT (Struttura per trattamenti psichiatrici intensivi territoriali)** costituita da 30 posti letto, avviene con autorizzazione del DSM di residenza della persona, su ricettario del SSR.
2. il ricovero nell'area **SRSR 24h (Struttura Residenziale Socio-Riabilitativa ad elevata intensità assistenziale socio-sanitaria)** costituita da 18 posti letto, avviene tramite autorizzazione del DSM di residenza della persona, su ricettario del SSR previa valutazione di idoneità da parte della specifica UVM (Unità di Valutazione Multidisciplinare) istituita in ogni ASL.
3. Il ricovero nel **secondo nucleo** dell'area **SRSR 24h PRIVATA (Struttura Residenziale Socio-Riabilitativa ad elevata intensità assistenziale socio-sanitaria)**, costituita da 5 posti letto, avviene, tramite colloquio con il RMS della struttura dopo l'anticipazione da parte del proprio medico curante del paziente richiedente.

Il ricovero nei tre nuclei del presidio sanitario San Valentino avviene secondo gli ALLEGATI 1, 2, 3 alla presente carta dei servizi.

Il ricovero viene programmato ed i medici strutturati effettuano le visite preliminari, allo scopo di valutare l'indicazione al ricovero, l'urgenza dello stesso, il grado di collaborazione e di adesione del paziente alle cure proposte, formulando diagnosi, prognosi e progetto terapeutico.

È cura dell'Amministrazione chiamare i pazienti, una volta stabilito il giorno della disponibilità del posto letto, seguendo la lista d'attesa e secondo il criterio di urgenza.

6) ITER DI RICOVERO

L'Amministrazione, in base alla lista d'attesa e alle segnalazioni dei sanitari, provvede a comunicare al personale medico e infermieristico il giorno del ricovero dei pazienti.

All'arrivo, il paziente, dopo essersi presentato al Centralino, viene inviato all'Amministrazione per il disbrigo delle procedure di rito: controllo della documentazione, assegnazione del posto letto, etc.

Quindi il paziente viene sottoposto alla visita psichiatrica di Accettazione, effettuata dal medico in turno. Il medico, una volta completata la cartella clinica, invia il paziente al personale infermieristico, presentando - anche sinteticamente - il caso, e comunicandone la terapia.

Documenti necessari: impegnativa rilasciata dal DSM competente, documento d'identità del paziente ed eventuale documentazione clinica posseduta.

È importante che il paziente comunichi ai medici ogni tipo di farmaci assunti abitualmente e le allergie note.

Inoltre dovranno portare con sé:

- Biancheria personale ed il necessario per la degenza.
- È consigliabile non portare oggetti di valore o considerevoli somme di denaro né bagaglio in eccesso che non troverebbe spazio negli armadi idonei alla degenza.

Divieti:

è fatto divieto assoluto di portare dall'esterno, al momento del ricovero e durante il periodo di degenza, farmaci, alcool e/o sostanze psicotrope di abuso.

Pasti: La colazione viene servita alle ore 8.00. I pasti vengono serviti alle ore 12.00 ed alle 18.00. Per i pazienti con necessità alimentari particolari, i menù verranno concordati.

Le prestazioni sanitarie sono gratuite.

Sono previste quote integrative per le stanze singole e per alcuni servizi aggiuntivi.

7) AFFIDAMENTI

I pazienti vengono di norma affidati al medico strutturato che opera l'Accettazione. Negli altri casi, è il Responsabile Medico Sanitario a segnalare il paziente al medico di turno, che diventa, così, il referente interno del paziente. All'ingresso, o nei giorni successivi, il paziente viene affidato alla Psicologa, all'Assistente Sociale e alla Terapista della Riabilitazione. È il medico referente che decide l'opportunità di questi affidi, segnalando nello specifico le problematiche ed il primo programma di cura. Il successivo progetto verrà concordato con tutte le figure professionali le quali, a seconda del caso, valuteranno le procedure da effettuare nell'ambito della loro disciplina.

Compito dell'Assistente Sociale è anche quello dell'indagine preliminare sulla famiglia del p., con cui rimane in contatto durante il ricovero, programmandone il reinserimento all'atto della dimissione dalla struttura.

8) VISITE, ESAMI SPECIALISTICI, CONSULENZE ESTERNE

All'interno della degenza, il paziente viene sottoposto ad esami clinici di routine (di norma, il giovedì è il giorno settimanale dei prelievi), ad ECG e visita cardiologica. Gli esami ematochimici di routine vengono effettuati una volta all'interno del ricovero. È prevista l'opportunità per il paziente di eseguire all'interno della Struttura esami specialistici neurologici (EEG).

Per ulteriori accertamenti o visite specialistiche, la cui opportunità è rilevata dai medici referenti o dal consulente cardiologo, il paziente viene inviato a laboratori esterni (qualificati dalla funzione Qualità secondo procedura interna) o all'Ospedale San Filippo Neri in consulenza. In tutti i casi, occorre una richiesta e una prenotazione, quindi una segnalazione sul "registro" delle prestazioni esterne. L'invio dei pazienti presso tali strutture, può essere effettuato tramite trasporto con ambulanza Croce Rosa, laddove familiari o altre figure professionali non ne possano garantire l'accompagnamento.

9) PROGRAMMA TERAPEUTICO/RIABILITATIVO

Oltre al programma terapeutico farmacologico il paziente, nell'ambito della degenza, viene inserito nelle attività riabilitative, che comprendono oltre che la riabilitazione psichiatrica specifica, anche l'attività teatrale settimanale. Il raccordo tra questa e l'attività clinica è affidato alle Psicologhe e alle Terapiste della Riabilitazione.

10) MODALITÀ DI DIMISSIONE DELL'UTENTE

Quando gli obiettivi vengono raggiunti e cioè viene concluso l'iter terapeutico-riabilitativo, l'utente viene dimesso dalla struttura, previo accordo con l'équipe del DSM. Nel caso in cui l'iter riabilitativo non avvenga nei tempi prestabiliti è possibile una revisione del percorso riabilitativo con conseguente modifica del programma terapeutico che viene posto poi all'approvazione del DSM competente per avere l'autorizzazione all'estensione del ricovero.

Al paziente viene segnalata la propria dimissione con almeno 24 ore di anticipo.

Viene sempre consegnata la **lettera di dimissione**.

La lettera di dimissione deve contenere: - il motivo d'ingresso - gli accertamenti significativi - la diagnosi - le varie procedure eseguite - le terapie farmacologiche, medicazioni e ogni altro trattamento - le condizioni cliniche al momento della dimissione - la terapia successiva alla dimissione e le istruzioni per il dopo-dimissione, mediche e infermieristiche ed i controlli di eventuali parametri di cui sia da monitorare l'alterazione.

Rilascio della documentazione clinica

Copia della cartella clinica viene consegnata dopo le dimissioni, previa richiesta effettuata, compilando il modulo "Richiesta Cartella Clinica" dal paziente o da chi è provvisto di apposita delega,

presso la Direzione Amministrativa situato al piano servizi, dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.00 – tel. 06 30310821

Certificati di ricovero

Vengono rilasciati presso la Direzione Amministrativa situato al piano servizi, dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.00 – tel. 06 30310821

11) PRINCIPI FONDAMENTALI CHE GOVERNANO LE ATTIVITÀ DEL PRESIDIO SANITARIO PSICHIATRICO SAN VALENTINO

Eguaglianza

I servizi e le prestazioni erogate dal Presidio Sanitario Psichiatrico sono fornite secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.

Imparzialità

Il personale del Presidio Sanitario Psichiatrico San Valentino, nell'esercizio delle proprie attività, garantisce l'adozione di comportamenti obiettivi, equi ed imparziali verso tutti gli utenti.

Continuità

L'assistenza ai nostri utenti viene fornita in maniera continuativa e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali nonché integrate dal regolamento interno della Struttura.

Partecipazione

Ai familiari dei pazienti può essere richiesta una partecipazione nella terapia riabilitativa durante il ricovero.

Diritti degli utenti (vedi carta dei diritti del paziente)	Doveri degli utenti
Eguaglianza e imparzialità di trattamento	Responsabilità e collaborazione
Continuità delle cure	Rispetto degli altri pazienti
Partecipazione e Diritto di scelta della cura	Rispetto dei professionisti sanitari e del personale di supporto
Efficienza ed Efficacia delle prestazioni Riservatezza	Rispetto delle norme ospedaliere

Efficienza ed efficacia

Il Presidio Sanitario Psichiatrico San Valentino è costantemente impegnata a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia; a questo scopo continua è l'attenzione alla qualità dei servizi, che viene costantemente verificata con gli strumenti organizzativi di cui si è dotato Il Presidio Sanitario Psichiatrico, strumenti la cui efficacia viene sottoposta a monitoraggio e verifica continui da parte dei responsabili.

12) STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

STANDARD DI QUALITÀ.

Di seguito sono riportati gli standard di qualità adottati dal Presidio Sanitario Psichiatrico San Valentino sulla base delle specifiche indicazioni ricavabili dal D.P.C.M. 19 maggio 1995 “schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”, del Decreto Ministeriale del 15.10.1996 concernente gli indicatori di qualità ex art. 14 D.Lgs. 502/92, dei riferimenti regionali, delle caratteristiche peculiari della struttura e dell’esperienza degli operatori che vi prestano servizio.

Nelle tabelle che seguono, suddivisi nei tre aspetti maggiormente significativi per quanto riguarda la qualità delle strutture, sono riportati i vari fattori di qualità ed i rispettivi standard adottati dal Presidio Sanitario Psichiatrico San Valentino.

Caratteristiche Alberghiere

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Spazio verde (giardini) disponibile per i pazienti	10 mq. per ogni paziente
Comfort all’interno delle stanze	<ul style="list-style-type: none"> • 7 mq. per paziente nella stanza con 2 posti letto • condizionamento dell’aria • dotazione di cassetto blindato personale
Igiene nella pulizia dei pazienti	Utilizzo di materiale monouso
Periodicità di rotazione dei pasti	quindicinale

Assistenza Sanitaria

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Aggiornamento dei progetti individuali di trattamento	<ul style="list-style-type: none"> - Verifica semestrale degli obiettivi posti - Compilazione semestrale di una griglia di valutazione per aree.
Formazione permanente del personale	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisione esterna 2. Partecipazione annuale di tutti gli operatori ai corsi di formazione specifici nell’ambito della neuropsichiatria e delle attività di supporto. 3. Verifica, per gli operatori sanitari, della copertura dei punti ECM

Relazioni Con i Familiari

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Risposta a quesiti formulati via e-mail	entro le 72 ore successive.
Risposta a reclami o segnalazioni fornite dagli utenti, loro familiari e/o associazioni di tutela	Entro 15 giorni dalla segnalazione dello stesso ed in forma scritta
Informazioni ai familiari sui trattamenti terapeutici	Esistenza di un modulo per il consenso informato prima dell’inizio del trattamento
Possibilità di colloquio con il personale sanitario	Presenza di calendari per incontri ordinari e straordinari.

Valutazione della soddisfazione degli utenti

Analisi periodica di questionari compilati dagli utenti sulla qualità dei servizi offerti

IMPEGNI E PROGRAMMI

L'impegno principale che Il Presidio Sanitario Psichiatrico San Valentino intende assumere verso i propri utenti è quello di perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie offerte, garantendo il pieno rispetto dei principi fondamentali dell'assistenza riportati in precedenza della presente Carta dei Servizi.

Il Presidio Sanitario Psichiatrico San Valentino ha raggiunto l'obiettivo della Certificazione UNI EN ISO 9001:2008 per la gestione aziendale delle attività sanitarie e non, legate alla riabilitazione neuropsichiatrica.

La qualità del servizio sanitario è la risultante di un insieme di elementi scientifici, tecnici e tecnologici, organizzativi, procedurali, relazionali e di comunicazione, in cui un ruolo determinante è svolto dalle variabili umane (operatore sanitario e cliente della prestazione) che interagiscono fortemente nei processi produttivi. Gli elementi da considerare nella realizzazione della qualità dei servizi sanitari e affini sono riconducibili a quattro categorie fondamentali, le quali riflettono i diversi approcci alla qualità, fra loro complementari e sinergici:

- **l'adeguata organizzazione del Presidio Sanitario Psichiatrico e la corretta gestione dei processi** primari ed accessori, che trovano un riscontro negli standard della serie ISO 9001
- **l'adeguata definizione del contenuto tecnico dei servizi forniti** (specifiche di servizio) che trova riscontro in una serie di riferimenti normativi specialistici (es. documentazione medico-scientifica e protocolli diagnostici e terapeutici)
- **la qualificazione del personale addetto** (formazione di base, conoscenze applicative, doti personali, etica)
- **la corretta esecuzione delle attività sperimentali di indagine, analisi e diagnostica**, che costituisce presupposto iniziale per la validità delle terapie adottate.

L'accreditamento è uno degli strumenti individuati dalla normativa per dare attuazione alla promozione dell'efficacia e dell'appropriatezza nella pratica clinica e nelle scelte organizzative.

Rientra, quindi, tra gli interventi diretti ad assicurare la qualità dell'assistenza in quanto:

- per il *Servizio sanitario regionale*, che acquisisce la prestazione sanitaria per l'utente, è uno strumento di garanzia;
- per il *produttore* è un mezzo per validare, attraverso modalità conosciute e trasparenti, il livello qualitativo della prestazione che fornisce;

- per il cittadino è un mezzo per vedere riconosciuto il suo diritto ad una assistenza di elevata qualità.

13) MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

- **Reclami e suggerimenti**

Presso la sede del Presidio Sanitario Psichiatrico San Valentino è disponibile un apposito contenitore per la raccolta rilievi, reclami, suggerimenti da parte dell'utente e di associazioni rappresentative di tutela.

Il Presidio Sanitario Psichiatrico San Valentino garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiamo negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere presentati presso la Direzione Amministrativa ubicata sempre presso la Struttura dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17.

Per i reclami telefonici chiamare il numero 0630310821.

La segreteria riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati da singoli utenti, loro familiari, associazioni che li rappresentano. Il reclamo va presentato entro 15 giorni dall'evento.

Verrà trasmesso al Responsabile Medico entro 3 giorni che fornirà entro 7 giorni tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata azione, o se necessaria, una risposta scritta, all'utente entro 15 giorni.

- **Rispetto della privacy**

Viene garantito l'assoluto rispetto della privacy di ogni utente, in base alla normativa vigente (DL 196-03 "Codice in materia di tutela dei dati personali").

Viene richiesto il consenso per l'uso dei dati personali e sensibili al momento dell'ingresso per il ricovero all'atto della compilazione iniziale della cartella clinica.

- **Verifiche**

La Direzione del Presidio Sanitario Psichiatrico San Valentino verifica periodicamente il rispetto degli standard di qualità riportati nella Sezione III attraverso opportuni controlli.

Il Presidio Sanitario Psichiatrico San Valentino ha individuato alcuni strumenti di controllo del processo:

- somministrazione di questionari sul grado di soddisfazione degli utenti;
- somministrazione di test e griglie di valutazione per la verifica del grado di raggiungimento dei singoli obiettivi di lavoro;
- riunioni mensili di tutta l'équipe medico sanitaria
- analisi dei reclami e dei suggerimenti pervenuti
- Verifiche ispettive interne dell'Ufficio Qualità

- **Ambiente di Lavoro**

Il Presidio Sanitario Psichiatrico San Valentino ha individuato e gestisce adeguatamente i fattori umani e fisici dell'ambiente di lavoro necessari per migliorare il rendimento dell'intera organizzazione e per ottenere la conformità dei servizi, operando naturalmente nel rispetto della normativa di sicurezza sul lavoro D.L. 81/08 e successive modificazioni. Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione aziendale (interno), al fine di garantire le migliori condizioni di lavoro per i dipendenti aziendali, valuta e considera attentamente i fattori sia fisici (calore, rumore, luminosità, ecc.), sia umani (creatività, coinvolgimento, ecc.),

ROMA lì 12/01/2017

Allegato 1: Modalità di ricovero nell'area **STPIT** della Struttura Residenziale Psichiatrica San Valentino

(nucleo 30 pl accreditato con il S.S.R.)

Allegato 2: Modalità di ricovero nell'area **SRSR h24** della Struttura Residenziale Psichiatrica San Valentino

(nucleo 18 pl accreditato con il S.S.R.)

Allegato 3: Modalità di ricovero nell'area **SRSR h24 PRIVATA** della Struttura Residenziale Psichiatrica San

Valentino (nucleo 5 pl in regime privatistico)

Allegato 4: Organigramma Aziendale Struttura Residenziale Psichiatrica San Valentino