



Struttura residenziale Psichiatrica
San Valentino

CARTA DEI SERVIZI

STRUTTURA AUTORIZZATA e ACCREDITATA con la REGIONE LAZIO

DCA U00364 del 03092019



Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

INDICE

I - CAPITOLO PRIMO	4
1. PREMESSA: LA CARTA DEI SERVIZI.....	4
2. PRESENTAZIONE DELLA SRP SAN VALENTINO	5
3. LOGISTICA.....	8
4. Contatti	8
5. MISSION	9
6. PRINCIPI FONDAMENTALI CHE GOVERNANO LE ATTIVITÀ DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA SAN VALENTINO.....	10
7. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	11
II – CAPITOLO SECONDO	14
1. Finalità e prestazioni offerte	14
2. SERVIZI OFFERTI.....	15
3. viste di familiari/caregiver	19
4. Permessi di uscita	19
III – CAPITOLO TERZO	20
DIRITTI DEL PAZIENTE	20
DOVERI DEL PAZIENTE	22
MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA	24
informazioni per la degenza.....	27
VERIFICHE.....	30
RISPETTO DELLA PRIVACY	30
AMBIENTE DI LAVORO	31



Struttura residenziale Psichiatrica San Valentino

Ediz.	Copia Num.		Preparata da		Verificata da		Approvata da	
1	Controllata	Non Controllata	RGQ 		RMS PRESIDIO SANITARIO SAN VALENTINO Responsabile Medico-Sanitario Dott. Giancarlo Pigna Psichiatria Psicoterapia Specialista in Psicopatologia Infantile Medica 		DA S.I.G.E.C.C. s.r.l. Soc./R. Gestione Case di Cura Il Consiglio Delegato 	
Rev.	Descrizione		Data	Firma	Data	Firma	Data	Firma
0	Prima stesura		19-03-2007		19-03-2007	 <small>PRESIDIO SANITARIO SAN VALENTINO Responsabile Medico-Sanitario Dott. Giancarlo Pigna Psichiatria Psicoterapia Specialista in Psicopatologia Infantile Medica</small>	19-03-2007	 S.I.G.E.C.C. s.r.l. Soc./R. Gestione Case di Cura Il Consiglio Delegato
1	Ridefinizione struttura ai sensi del DCA n°U0101 del 09-12-2010		16-12-2010		16-12-2010	 <small>PRESIDIO SANITARIO SAN VALENTINO Responsabile Medico-Sanitario Dott. Giancarlo Pigna Psichiatria Psicoterapia Specialista in Psicopatologia Infantile Medica</small>	16-12-2010	 S.I.G.E.C.C. s.r.l. Soc./R. Gestione Case di Cura Il Consiglio Delegato
2	Aggiornamento Staff		28-10-2015		28-10-2015	 <small>PRESIDIO SANITARIO SAN VALENTINO Responsabile Medico-Sanitario Dott. Giancarlo Pigna Psichiatria Psicoterapia Specialista in Psicopatologia Infantile Medica</small>	28-10-2015	 S.I.G.E.C.C. s.r.l. Soc./R. Gestione Case di Cura Il Consiglio Delegato
3	Aggiornamento Carta dei Servizi-Autorizzazione 5 posti letti (regime di ricovero privato)		12-01-2017		12-01-2017	 <small>PRESIDIO SANITARIO SAN VALENTINO Responsabile Medico-Sanitario Dott. Giancarlo Pigna Psichiatria Psicoterapia Specialista in Psicopatologia Infantile Medica</small>	12-01-2017	 S.I.G.E.C.C. s.r.l. Soc./R. Gestione Case di Cura Il Consiglio Delegato
4	Aggiornamento Carta dei Servizi		28-01-2019		28-01-2019	 <small>PRESIDIO SANITARIO SAN VALENTINO Responsabile Medico-Sanitario Dott. Giancarlo Pigna Psichiatria Psicoterapia Specialista in Psicopatologia Infantile Medica</small>	28-01-2019	 S.I.G.E.C.C. s.r.l. Soc./R. Gestione Case di Cura Il Consiglio Delegato
5	EEG autorizzata non più accreditata		11-06-2019		11-06-2019	 <small>PRESIDIO SANITARIO SAN VALENTINO Responsabile Medico-Sanitario Dott. Giancarlo Pigna Psichiatria Psicoterapia Specialista in Psicopatologia Infantile Medica</small>	11-06-2019	 S.I.G.E.C.C. s.r.l. Soc./R. Gestione Case di Cura Il Consiglio Delegato
6	Conferma Accreditamento DCA U00364 del 03-09-2019		03/09/2019		03-09-2019	 <small>PRESIDIO SANITARIO SAN VALENTINO Responsabile Medico-Sanitario Dott. Giancarlo Pigna Psichiatria Psicoterapia Specialista in Psicopatologia Infantile Medica</small>	03-09-2019	 S.I.G.E.C.C. s.r.l. Soc./R. Gestione Case di Cura Il Consiglio Delegato
7	Autorizzazione ambulatorio Psichiatria DCA U00457 del 11-11-2019		11/11/2019		11-11-2019	 <small>PRESIDIO SANITARIO SAN VALENTINO Responsabile Medico-Sanitario Dott. Giancarlo Pigna Psichiatria Psicoterapia Specialista in Psicopatologia Infantile Medica</small>	11-11-2019	 S.I.G.E.C.C. s.r.l. Soc./R. Gestione Case di Cura Il Consiglio Delegato
Copia Consegnata al Sig.:							Data:	



Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

I - CAPITOLO PRIMO

1. PREMESSA: LA CARTA DEI SERVIZI

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";

pubblicizza 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;



Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

2. PRESENTAZIONE DELLA SRP SAN VALENTINO

La Struttura Residenziale Psichiatrica San Valentino sita in Roma Via della Cappelletta della Giustiniana n° 119, viene aperta 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.

Altre terapie vengono sviluppate in linea con il Piano Terapeutico Individuale elaborato dal CSM ed inserite nel Piano Terapeutico Riabilitativo Personalizzato sviluppato dai Medici della struttura, il tutto nel rispetto della libera autodeterminazione del paziente, previo consenso informato del diretto interessato e adeguata informazione ai familiari, secondo le linee guida internazionali.

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.

La SRP San Valentino è una struttura assistenziale che sulla base del DCA U00318 del 05 luglio 2013 e del DCA 00364 del 03/09/2019, è accreditata per il trattamento volontario terapeutico riabilitativo e il reinserimento sociale di pazienti adulti, che in presenza di aspetti disabilitanti, non sono trattabili a domicilio.



Struttura residenziale Psichiatrica

San Valentino

“San Valentino “è una struttura accreditata ed è costituita da:

- REPARTO STPIT (Struttura per Trattamenti Psichiatrici Intensivi Territoriali) per 30 posti letto
- REPARTO SRSRH24 (Struttura Residenziale Socio-Riabilitativa ad alta intensità assistenziale), per 18 posti letto

In base al DCA U00006 del 12 gennaio 2017 è anche autorizzata in regime privato per:

- REPARTO SRSRH24 per 5 posti letto

La struttura ha inoltre l'autorizzazione in regime privato per i seguenti ambulatori specialistici:

- Neurologia: la struttura è dotata di un 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 (autorizzata, NON Accreditata, in regime privato dal 10/06/2019)
- Psichiatria: la struttura, in base al DCA 000457 del 11/11/2019, è autorizzata all'esercizio dell'ambulatorio di psichiatria. La struttura dispone di uno studio presso il quale è possibile effettuare visite, consulenze e trattamenti per le patologie psichiatriche quali:
 - Depressione
 - Disturbo bipolare
 - Psicosi
 - Disturbi ossessivi
 - Disturbi emotivi comuni (quali, ad es., l'ansia)
 - Disturbi di personalità
 - Disturbi legati all'uso di alcol

Il trattamento è basato su un approccio integrato che combina l'intervento psicofarmacologico e psicoterapeutico.



Struttura residenziale Psichiatrica San Valentino

I pazienti sono assistiti da operatori esperti di diverse professionalità, come previsto dalle disposizioni della Regione Lazio:

- a) Responsabile Medico Sanitario psichiatra
- b) Medici psichiatri e medici neurologi
- c) Psicologi
- d) Infermieri professionali
- e) Terapisti della riabilitazione psichiatrica
- f) Assistenti sociali
- g) OSS

Tutto il personale è costantemente formato e aggiornato mediante incontri di formazione all'interno e all'esterno della Struttura Residenziale Psichiatrica; lo staff medico e gli operatori partecipano ad incontri periodici di supervisione e di coordinamento.

Il Responsabile Medico Sanitario è il dott. Giancarlo Peana.

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

Piano servizi	Ufficio Responsabile Medico, studi medici, laboratorio di neurofisiopatologia, 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 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.



Struttura residenziale Psichiatrica San Valentino

Piano terzo	SRSR H24: Stanze di degenza tutte con servizi in camera e stanza singola con letto per accompagnatore.
Piano quarto	Grande sala libera comune per attività terapeutiche e riabilitative, con TV e proiettore

La Struttura Residenziale Psichiatrica è circondata da un ampio giardino con panchine e campo di bocce e ping pong.

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.

3. LOGISTICA

La Struttura Residenziale Psichiatrica San Valentino è situata nella zona nord di Roma, in Via Cappelletta della Giustiniana n° 119 (sulla Via Cassia) e fa parte del XV Municipio.

Si trova vicino all'uscita-Cassia- del GRA ed 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

4. CONTATTI

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)

direzionesanitaria@srpsanvalentino.it



Struttura residenziale Psichiatrica San Valentino

degenti, tipo di cure etc.):

per informazioni amministrative (tipo di stanze,
rette di degenza etc.):

amministrazione@srpsanvalentino.it

I quesiti formulati avranno risposta entro le 72 ore successive.

5. MISSION

Nel solco tracciato dal fondatore, prof. Sebastiano Fiume, si rinnova l'impegno di tutte le componenti umane e professionali della Struttura Residenziale Psichiatrica Cura San Valentino ad operare al fine di:

Prendersi cura della persona malata, nel rispetto integrale della sua dignità, dei suoi bisogni, della sua sofferenza e della sua speranza.

Offrire servizi e prestazioni che siano eccellenti in termini di efficacia, appropriatezza, equità, sicurezza, tempestività, efficienza ed accessibilità.

Promuovere e garantire la trasparenza dei comportamenti professionali, nella condivisione degli obiettivi generali e specifici nell'intento di migliorare continuamente l'organizzazione sanitaria.

Stimolare l'apprendimento continuo e la formazione del sapere professionale, scientifico e tecnico.

Assicurare la diffusione capillare delle informazioni, la conoscenza degli obiettivi strategici ed operativi dei risultati raggiunti e delle esperienze maturate.

Favorire la collaborazione ed il coinvolgimento, il lavoro di gruppo, la responsabilità condivisa.

Riconoscere e valorizzare l'impegno di tutti i protagonisti.

La struttura Residenziale Psichiatrica San Valentino conduce il proprio intervento sanitario nel rispetto continuo della **centralità del paziente psichiatrico**. In quest'ottica ha definito strumenti di **valutazione degli standard di qualità** della sua azione al fine di valutarne l'efficacia rispetto ad obiettivi prestabiliti.

Lo scopo principale è quello di misurare con continuità i passi fatti nella direzione del **miglioramento continuativo della sua azione sanitaria e sociale**. La struttura ha conseguito dal 2016 il punteggio ** nella valutazione del **rating di legalità** e perciò inserita nel relativo elenco delle imprese certificate.



Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

Il sistema di gestione della qualità è certificato secondo le norme **UNI EN ISO 9001:2015**.

Inoltre, in ottemperanza alle normative vigenti, la struttura Residenziale San Valentino ha adottato il relativo **Codice Etico**.

6. PRINCIPI FONDAMENTALI CHE GOVERNANO LE ATTIVITÀ DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA SAN VALENTINO

Eguaglianza

I servizi e le prestazioni erogate dalla Struttura Residenziale Psichiatrica sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.

Imparzialità

Il personale della Struttura Residenziale Psichiatrica 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.

Efficienza ed efficacia

La Struttura Residenziale Psichiatrica 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 dotata la Struttura Residenziale Psichiatrica, strumenti la cui efficacia viene sottoposta a monitoraggio e verifica continui da parte dei responsabili.



Struttura residenziale Psichiatrica San Valentino

7. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Di seguito sono riportati gli standard di qualità adottati dalla Struttura Residenziale Psichiatrica 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 dalla Struttura Residenziale Psichiatrica San Valentino.

➤ CARATTERISTICHE ALBERGHIERE

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
<i>SPAZIO VERDE (GIARDINI) DISPONIBILE PER I PAZIENTI</i>	10 mq. per ogni paziente
<i>COMFORT ALL'INTERNO DELLE STANZE</i>	<ul style="list-style-type: none">• 7 mq. per paziente nella stanza con 2 posti letto più servizio igienico• condizionamento dell’aria• dotazione di cassetto blindato personale
Igiene nella pulizia dei pazienti	Utilizzo di materiale monouso
Periodicità di rotazione dei pasti	quindicinale



Struttura residenziale Psichiatrica San Valentino

➤ FORMAZIONE SANITARIA

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Aggiornamento dei progetti di formazione	- Verifica semestrale degli obiettivi
Formazione permanente del personale	<ol style="list-style-type: none">1. Partecipazione annuale di tutti gli operatori ai corsi di formazione specifici nell'ambito della neuropsichiatria, psicologia clinica, della riabilitazione psichiatrica e dell'assistenza infermieristica.2. Verifica, per gli operatori sanitari, della copertura dei crediti ECM

➤ IMPEGNI E PROGRAMMI

L'impegno principale che la Struttura Residenziale Psichiatrica 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.

La Struttura Residenziale Psichiatrica San Valentino ha attivato il processo per il raggiungimento della Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 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) 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 della STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA e la corretta gestione dei processi** primari ed accessori, che trovano un riscontro negli standard della serie ISO 9001



Struttura residenziale Psichiatrica San Valentino

- **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 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.

➤ QUESTIONARI DI GRADIMENTO

La struttura ha predisposto questionari di gradimento destinati agli utenti e ai familiari/caregiver ai fini del continuo miglioramento dei servizi offerti. Gli esiti di questi questionari confluiscono in report trimestrali/semestrali che sono oggetto di specifiche riunioni e analisi con il personale coinvolto e sono pubblicati in un'apposita sezione del sito web aziendale: <http://www.srpsanvalentino.it>



Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

II – CAPITOLO SECONDO

1. FINALITÀ E PRESTAZIONI OFFERTE

La Struttura Residenziale Psichiatrica 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.

I servizi della SRP San Valentino sono destinati alle seguenti tipologia di ricovero:

➤ **STPIT - Struttura di Trattamento Psichiatrico Intensivo Territoriale**

In questa tipologia vengono accolti:

- sempre su richiesta dal CSM e in regime di ricovero volontario, pazienti dimessi dal servizio psichiatrico di diagnosi per i quali venga ritenuto necessario il proseguimento della degenza in regime di ricovero volontario in una struttura accreditata per il trattamento psichiatrico intensivo;
- persone provenienti dal territorio che presentano quadri meno gravi di quelli accolti in SPDC ma che hanno comunque necessità di un'assistenza sanitaria elevata

➤ **SRSR h24 - Struttura residenziale socio-riabilitativa ad elevata intensità assistenziale**

In questa tipologia vengono accolti utenti che hanno bisogno di periodi di riabilitazione ed assistenza di medio –lungo termine per ottenere l'acquisizione di una maggiore autonomia atta a



Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

consentire il reinserimento sociale, attraverso la realizzazione di progetto terapeutico riabilitativo personalizzato.

2. SERVIZI OFFERTI

Le principali attività terapeutiche praticate presso la Struttura Residenziale Psichiatrica San Valentino sono raggruppate nelle seguenti aree:

AREA MEDICA

Le cure psichiatriche effettuate comprendono terapie psicofarmacologiche, terapie psicologiche e attività riabilitative. Il campo di intervento è costituito prevalentemente da:

- disturbi dell'umore
- depressioni maggiori e i disturbi bipolari
- disturbi di personalità
- psicosi schizofreniche e schizoaffettive
- la sindrome nevrotiche
- disturbi ossessivi compulsivi
- dipendenze da alcol, farmaci e sostanze psicotrope in generale.

Gli inserimenti di utenti affetti da dipendenza vengono concordati con i Servizi Territoriali competenti (SERD/DSM).

Il modello di intervento privilegiato fa riferimento al paradigma bio-psico-sociale. La concettualizzazione delle diverse condizioni cliniche che si presentano all'osservazione, considera in maniera integrata gli aspetti biologici, psicologici e socio-culturali che si ritiene siano alla base dei disturbi psichici. In questa prospettiva, il nostro approccio si basa sull'utilizzo degli strumenti della psicofarmacologia, della psicologia clinica, della riabilitazione, dell'orientamento socio-assistenziale.

Per ogni paziente viene formulato un PTRP, cioè un Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato, che definisce il percorso dell'ospite durante il periodo di cura, e specifica terapie e attività riabilitative prescritte.



Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

PROGETTO TERAPEUTICO PERSONALIZZATO

Al momento dell'accettazione, il medico redige il Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) in coerenza con il PTI (Piano di Trattamento Individuale) inviato dal CSM, in modo da comprendere l'area di psicologia/psicoterapia, l'area riabilitativa, e l'area sociale. Il progetto deve essere condiviso con il paziente e, ove ne esistano le condizioni, con i familiari/caregiver.

All'atto del ricovero, il paziente dopo essere stato debitamente informato dal medico sul percorso terapeutico e riabilitativo, appone il consenso al programma PTRP. Il PTRP rappresenta la guida di un programma personalizzato, che fa riferimento alle particolari esigenze del paziente.

RELAZIONE CLINICA

Nell'ottica della continua ed efficace collaborazione con i servizi territoriali, i medici della struttura, inviano entro una settimana (in caso di STPIT) o entro un mese (in caso di SRSR H24) dalla scadenza dell'autorizzazione rilasciata dall'U.V.M. DSM, una relazione sul decorso, sui risultati raggiunti e sulle condizioni cliniche al momento della valutazione. Viene inoltre inviata entro 48h una comunicazione con l'indicazione dell'avvenuto ingresso/dimissione ai CC.SS.MM. invianti.

In previsione di una dimissione, la struttura comunica al DSM della persona in testa alla lista di attesa la prossima disponibilità all'ammissione. Il DSM competente dovrà dare conferma della disponibilità della persona a ricoverarsi entro 48 ore dalla comunicazione della struttura e dovrà fornire l'autorizzazione all'inserimento su ricettario SSR. La persona che dovesse rinunciare, qualora intendesse comunque mantenere la scelta della struttura in questione, potrà essere inserita nuovamente ma in coda alla Lista di attesa. In casi eccezionali, se la persona per gravi e comprovate motivazioni sanitarie (ad es.: ricovero presso una struttura ospedaliera) non fosse nelle condizioni di essere inserita, la struttura chiamerà il nominativo successivo avente diritto. La persona che avesse dovuto rinunciare all'inserimento per motivazioni gravi quali quelle menzionate manterrà però la propria posizione in Lista di attesa. È possibile per il Paziente/Ospite e per i familiari visitare la Struttura prima dell'ingresso, previo appuntamento



Struttura residenziale Psichiatrica

San Valentino

AREA PSICOLOGICA

L'area psicologico-riabilitativa, coordinata dalla dott.sa Daniela Giannini, è organizzata secondo un lavoro che prevede la cooperazione di un team di esperti composto da psicologi, psicoterapeuti, terapisti della riabilitazione psichiatrica, e assistenti sociali, al fine di intervenire su tutti gli aspetti contestuali del disagio e mettere in atto strategie cliniche sinergiche di approccio diverso.

Il lavoro del team si basa su un approccio olistico che tiene conto delle diverse prospettive terapeutiche.

L'attività è infatti tesa a "prendersi cura" del paziente in quanto persona, con un progetto terapeutico che tenga conto della globalità della personalità, potenziandone le parti sane e riattivando le potenzialità inesprese con strumenti quali:

- PSICOTERAPIA INDIVIDUALE
- PSICOTERAPIA DI GRUPPO
- DOPPIO SETTING INDIVIDUALE E DI GRUPPO

AREA RIABILITATIVA

L'area riabilitativa è finalizzata al recupero e sviluppo delle funzionalità personali compromesse, attraverso obiettivi definiti dal team sanitario dopo valutazione diagnostica. La definizione dei progetti obiettivo personalizzati è volta all'incremento dell'area dell'autonomia intesa come sistema complesso articolato nelle singole competenze quali:

- Cura di sé e dell'ambiente di vita
- Gestione delle relazioni
- Competenza comunicativa
- Gestione e regolazione emotiva

L'attività riabilitativa si svolge in setting grupपालe e individuale; là dove si ritiene necessario viene ideato un progetto personalizzato privilegiando uno dei due setting.



Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

ATTIVITA' ANALOGICO-ESPRESSIVA

Le attività di gruppo orientate alle potenzialità inesprese attraverso interventi che prevedono attività dell'area analogico-espressiva, quali:

- Musicoterapia
- Teatroterapia
- Arteterapia
- Cineforum
- Rilassamento muscolare
- Training autogeno
- Blog dedicato alle attività artistico riabilitative del Presidio Sanitario San Valentino
- Ciclo di seminari sulla Promozione della Salute

Tali attività si avvalgono di laboratori quali:

- Artistico manuali
- Cucina
- Giardinaggio

I laboratori creano uno spazio condiviso dove poter recuperare e acquisire le competenze relative sia all'area cognitiva (attentive e mnesiche) come quella sensoriale e motoria finalizzate al recupero funzionale.

AREA SERVIZI SOCIALI

Il Servizio Sociale è inserito nel trattamento del paziente in relazione alla vita familiare, sociale e lavorativa del paziente. A tal fine si effettuano incontri con i familiari o con altre persone significative nella vita del paziente, al fine di migliorare le relazioni interpersonali.



Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

Opera in collaborazione con l'équipe medica, psicologica e riabilitativa con la quale condivide il trattamento personalizzato del paziente.

In questo contesto l'Assistente Sociale mantiene o ripristina, laddove necessario, i rapporti con i Servizi Territoriali, al fine della continuazione del progetto terapeutico nell'ambiente di vita del paziente.

La Struttura è inoltre dotata di un

- A. 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
- B. 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'équipe medica e tramite la ricerca di diverse forme espressive e comunicative.

3. VISTE DI FAMILIARI/CAREGIVER

L'orario di visita dei familiari e visitatori è:

- dalle ore 15:00 alle ore 16:30 e dalle 18:45 alle 19:45 dal lunedì al venerdì
- dalle ore 10:30 – 11:30 e dalle ore 15:30 alle ore 18:00 il sabato, la domenica ed i giorni festivi (salvo permessi particolari concordati con il responsabile sanitario)

4. PERMESSI DI USCITA

Di norma non sono concessi permessi di uscita prima di 10 giorni dall'inizio della terapia. Al paziente, dopo i 10 giorni, il medico referente può autorizzare il permesso di uscita, generalmente della durata di qualche ora con familiari o con accompagnatori autorizzati, se ritenuto utile per la messa in atto del progetto terapeutico/riabilitativo. Per alcuni aspetti con specifiche tipologie di problemi (dipendenze da sostanza) ci si avvale di appositi protocolli e regolamenti.



Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

III – CAPITOLO TERZO

DIRITTI DEL PAZIENTE

1. **Diritto all'accesso.** Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari erogati garantiscono eguale accesso ad ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
2. **Diritto alla informazione.** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli.
3. **Diritto al consenso.** Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.
4. **Diritto alla libera scelta.** Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.
5. **Diritto alla privacy e alla confidenzialità.** Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.
6. **Diritto al rispetto del tempo dei pazienti.** Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
7. **Diritto al rispetto di standard di qualità.** Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard come indicato nella carta dei servizi.
8. **Diritto alla sicurezza.** Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
9. **Diritto alla innovazione.** Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.



Struttura residenziale Psichiatrica

San Valentino

10. **Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari.** Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
11. **Diritto a un trattamento personalizzato.** Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.
12. **Diritto al reclamo.** Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.



Struttura residenziale Psichiatrica

San Valentino

DOVERI DEL PAZIENTE

1. La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale nell'assolvere i doveri è un rispetto verso la comunità sociale e verso servizi usufruiti da tutti cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari della Struttura Sanitaria.
2. Il cittadino malato quando accede in una Residenza Neuropsichiatrica è invitato ad aver un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, a collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione sanitaria.
3. L'accesso al Presidio esige da parte del cittadino/paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
4. È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria volontà di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
5. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura Sanitaria, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
6. Chiunque si trovi all'interno del Presidio è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza del Presidio è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.
7. Per motivi di sicurezza igienico sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazioni rivolgendosi al personale medico della struttura.
8. In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dalla Direzione Sanitaria o da persona da Lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole della struttura ed avere un rispetto consono all'ambiente sanitario, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.
9. Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).
10. È dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. Per coloro che desiderano svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno ubicate in ogni piano.
11. All'interno del Presidio è vietato fumare. Questo per rispetto della propria e altrui salute.



Struttura residenziale Psichiatrica

San Valentino

12. L'organizzazione e gli orari previsti nel Presidio nel quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
13. È opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno del Presidio utilizzando i percorsi riservati ad essi.
14. Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento della struttura ed il benessere del cittadino malato.
15. Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione del Presidio, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.



Struttura residenziale Psichiatrica

San Valentino

MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

ACCESSO IN REGIME DI ACCREDITAMENTO

STPIT

L'ingresso in STPIT, come da DCA 188/2015, prevede l'invio da parte del CSM di residenza di una richiesta di inserimento nella lista di attesa (allegato2).

L'accettazione del ricovero prevede l'acquisizione dei seguenti documenti:

- Piano Terapeutico Individuale (PTI)
- Autorizzazione su ricettario SSR
- Scheda di prescrizione farmaceutica (SPF)

➤ FARMACI

La ASL di competenza della struttura (RM/1) fornisce mensilmente i farmaci di fascia A.

La struttura rendiconta mensilmente all'ASL i farmaci ASL erogati nel mese.

Tutti gli altri farmaci sono a carico del paziente.

SRSRH24

L'ingresso in SRSR H24, come da DCA 188/2015, prevede l'invio da parte del CSM di residenza di una richiesta di inserimento nella lista di attesa unitamente all'invio della certificazione di idoneità rilasciata da UVM (allegato3).

L'accettazione del ricovero prevede l'acquisizione dei seguenti documenti:

- Piano Terapeutico Individuale (PTI)
- Autorizzazione su ricettario SSR non superiore ad un anno
- Prescrizione su ricettario del SSR del trattamento farmacologico



Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

I pazienti inseriti nella lista d'attesa SRSRH24 e contattati per l'imminente ingresso in struttura, devono provvedere ad avviare la pratica per la compartecipazione alla spesa sociale.

Per avviare tale pratica è necessario presentare al municipio di appartenenza il modello ISEE residenziale e contattare l'assistente sociale della struttura per informarsi sul resto della documentazione da fornire.

Tutti i pazienti, sia STPIT che SRSR, debbono inoltre fornire:

- Carta d'Identità
- Tessera Sanitaria
- Esami, accertamenti diagnostici effettuati ed elettrocardiogramma eseguiti di recente (max 30gg)
- Fotocopie di cartelle cliniche di eventuali ricoveri in altre Strutture;
- Lettera di dimissione ospedaliera, se presente;

Al momento dell'accettazione il personale addetto controlla la completezza della documentazione.

Nel caso di Paziente/Ospite disabile, inabile o interdetto, il curatore e/o il tutore legale nominati dal Giudice Tutelare devono portare e consegnare:

- copia autenticata della documentazione, prevista a norma di legge, comprovante la nomina;
- fotocopia della carta di identità in corso di validità;

Qualora il paziente non possa autonomamente espletare le pratiche dell'accettazione, il parente responsabile/caregiver che lo accompagna svolgerà le pratiche amministrative in suo aiuto, identificandosi e autocertificando il grado di parentela se non in possesso di nomina a tutore, legale rappresentante o procura generale per nome e conto dell'ospite/paziente.

In fase di accettazione, viene inoltre richiesto di indicare il referente familiare/caregiver della cui fare riferimento in caso di urgenza.



Struttura residenziale Psichiatrica

San Valentino

Al paziente e ai familiari/caregiver, viene notificata l'adozione della Carta dei Servizi e del Regolamento che sono a disposizione all'accoglienza in struttura per consultazione e consegna.

LISTA D'ATTESA

La SRP inserisce il paziente nell'apposita Lista di Attesa regionale previa ricezione da parte del CSM della documentazione sopracitata (allegato 2 per STPIT e allegato 3 per SRSRH24);

La struttura, alla ricezione della richiesta di inserimento risponde al CSM inviando un'apposita conferma di inserimento in lista d'attesa con l'indicazione di numero di protocollo, data e ora (allegato 4 per STPIT e allegato 5 per SRSRH24)

Ai fini dell'inserimento in lista d'attesa, il Responsabile Medico Sanitario verifica il Modulo di Richiesta e il PTI al fine di comprovare la compatibilità del Paziente con la tipologia dei servizi erogati e con la tipologia di utenza presente in struttura al momento della richiesta. Saranno contattati i referenti territoriali del paziente al fine di acquisire informazioni cliniche qualora ne ricorrano i presupposti. Nei casi rari e di comprovata eccezionalità in cui la Richiesta di Inserimento non potrà essere avallata, saranno fornite formalmente le specifiche motivazioni. Il DSM di residenza valuterà successivamente se tali motivazioni abbiano ragione d'essere e che non configurino il mancato rispetto degli accordi definiti.

ACCESSO IN REGIME PRIVATO

L'inserimento nella struttura effettuato previo colloquio con il Responsabile Medico Sanitario che valuta la congruità del ricovero e ne determina le modalità.

Documenti da esibire al momento del ricovero:

- Carta d'Identità
- Tessera Sanitaria
- Esami, accertamenti diagnostici effettuati ed elettrocardiogramma eseguiti di recente (max 30gg)
- Fotocopie di cartelle cliniche di eventuali ricoveri in altre Strutture;

Lettera di dimissione ospedaliera, se presente;



Struttura residenziale Psichiatrica

San Valentino

INFORMAZIONI PER LA DEGENZA

EFFETTI PERSONALI

Per la degenza nella struttura è consigliato portare:

- effetti necessari all'igiene personale (saponi, shampoo, deodorante, ecc.)
- biancheria di ricambio
- vestiti di ricambio
- tuta ginnica
- scarpe comode

Il lavaggio degli indumenti è a carico dei familiari del paziente.

IGIENE PERSONALE

La struttura ha particolarmente a cuore lo stato di igiene dei pazienti che, ove non fossero in grado di provvedervi autonomamente o con l'aiuto dei familiari/caregiver, sono supportati dal personale sanitario nell'espletamento delle proprie pratiche igieniche.

Al fine di promuovere una maggiore igienizzazione dei pazienti e dei visitatori, la struttura si è dotata di dispenser di disinfettanti posti nei locali comuni facilmente utilizzabili da tutti.

FARMACI PERSONALI

Qualora il paziente assuma farmaci prescritti dal suo medico di base per particolari patologie organiche, deve provvedere personalmente all'approvvigionamento. Questi farmaci verranno consegnati al personale infermieristico che provvederà alla somministrazione ed alla sua conservazione in appositi contenitori del locale medicheria.

EFFETTI PERSONALI

Non è consigliabile portare nella struttura oggetti di valore. La Direzione non si assume, in ogni caso, responsabilità in caso di furto o smarrimento.

DEPOSITO CAUZIONALE

All'entrata nella struttura è previsto un deposito cauzionale che sarà riconsegnato alla dimissione



Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

DIMISSIONE

A conclusione del percorso diagnostico-terapeutico-assistenziale avviene la dimissione in accordo con i medici di reparto, i medici invianti, il paziente e i familiari/caregiver e viene compilata e consegnata al paziente la lettera di dimissione.

Tale documento contiene una sintesi dei motivi / patologie che hanno determinato il ricovero, del trattamento effettuato, degli esami ematochimici, dell'elettrocardiogramma.

In tale documento sono riportate note relative all'andamento del ricovero e all'esito del programma terapeutico-riabilitativo effettuato, gli interventi medico/psicologici riabilitativi effettuati e all'esito del programma terapeutico riabilitativo. In particolare la lettera di dimissione concordata contiene:

La lettera di dimissione **concordata** contiene:

- ❖ **motivi del ricovero** (Diagnosi all'ingresso –Scopo del ricovero – Ultima terapia praticata),
- ❖ **esami psicodiagnostici**
- ❖ **caratteristiche del ricovero** (note sul decorso – Terapie Psicologiche e riabilitative effettuate) ,
- ❖ **tipo di dimissione programmata** (Dimissione a domicilio – Trasferimento ad altra struttura- Trattamento in ospedale) ,
- ❖ **diagnosi e la terapia farmacologica alla dimissione** (diagnosi alla dimissione ICD9CM – prescrizione farmacologica da proseguire sotto controllo specialistico – controlli ed accertamenti da effettuare)
- ❖ **continuità assistenziale : accordi stipulati tra il paziente, familiari e colleghi del CSM**
- ❖ **contatti con il CSM**
- ❖ **follow – up**

La lettera di dimissione concordata deve essere firmata dal medico e dal paziente per presa visione.

Il paziente che non voglia più continuare la degenza nella struttura e proseguire il percorso terapeutico verrà dimesso e dovrà firmare la Lettera di dimissione contro parere.



Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA

Copia della cartella clinica può essere richiesta in qualsiasi momento all'ufficio amministrativo. Occorrerà compilare un apposito modulo di richiesta indicando la modalità di ritiro prescelta (per posta, di persona, per delega) e pagare il costo relativo. Dopo 7 giorni lavorativi dalla richiesta la cartella può essere ritirata.

ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

La SRP già collabora con associazioni di volontariato per l'accesso in struttura in funzione degli specifici bisogni degli pazienti e si sta attivando per la predisposizione di specifici accordi.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

In ottica del continuo miglioramento, la struttura adotta specifiche procedure da osservare per la gestione dei reclami e suggerimenti e delle relative azioni correttive.

In ogni piano di degenza, così come al centralino e nella sala di attesa davanti agli studi medici è presente un cartello in cui si invitano gli utenti, familiari/caregiver ad esprimere il loro giudizio sul servizio e, a richiedere il modulo per compilare un reclamo o proporre un suggerimento.

Al centralino è presente un espositore in cui sono presenti i moduli per i reclami/suggerimenti. Accanto allo stesso è presente una cassetta in cui inserire il reclamo compilato.

Qualora un operatore dovesse ricevere un reclamo in forma orale, consiglierà all'utente o familiare/caregiver di compilare il suddetto modulo. Qualora il paziente non sia in grado di compilarlo, l'operatore dovrà compilare il modulo spedendo la questione oggetto di segnalazione o riferire immediatamente al personale amministrativo in modo da procedere alla registrazione dello stesso.

In ogni caso, il reclamo comunque ricevuto (a mezzo lettera, fax, E-mail, telefono o esposto verbalmente), viene inoltrato alla DA (ufficio Amministrativo) per la sua registrazione sul registro dei reclami e successiva analisi.

Il reclamo va presentato entro 15 giorni dall'evento.



Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

Sarà cura del responsabile di funzione, in applicazione delle procedure dedicate, dare risposta ai reclami entro i termini stabiliti dall'organizzazione e attuare le relative azioni correttive: la risposta deve avvenire entro le 48h e la soluzione dipende dalla tipologia del disservizio creatosi.

VERIFICHE

La Direzione della Struttura Residenziale Psichiatrica San Valentino verifica periodicamente il rispetto degli standard di qualità riportati nella Sezione III attraverso opportuni controlli.

La Struttura Residenziale Psichiatrica 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

RISPETTO DELLA PRIVACY

Viene garantito l'assoluto rispetto della privacy di ogni utente, in base alla normativa vigente (in base all'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e all'art. 13 GDPR (Regolamento UE 2016/679)).

In fase d'accettazione, viene richiesto il consenso al trattamento dei propri dati personali e sensibili ai fini della completezza del ricovero e per ottemperare agli obblighi informativi di legge.

Al paziente viene inoltre richiesto se e a chi comunicare informazioni sul suo stato di salute.



Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

AMBIENTE DI LAVORO

La Struttura Residenziale Psichiatrica 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, 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 25/11/2019

Allegato: Organigramma Aziendale Struttura Residenziale Psichiatrica San Valentino



Struttura residenziale Psichiatrica San Valentino

ORGANIGRAMMA AZIENDALE

