



Struttura residenziale Psichiatrica  
**San Valentino**

# CHARTRE DES SERVICES

STRUCTURE AUTORISÉE et ACCRÉDITÉE avec la RÉGION LATIO

DCA U00457 du 11/11/2019



## INDEX

<b>RÉVISIONS</b> .....	<b>3</b>
<b>I - CHAPITRE PREMIER</b> .....	<b>5</b>
1. AVANT-PROPOS : LA CHARTE DES SERVICES .....	5
2. PRÉSENTATION DU SRP SAN VALENTINO .....	6
3. LOGISTIQUE .....	9
Contact.....	10
4. MISSION.....	10
5. PRINCIPES FONDAMENTAUX RÉGISSANT LES ACTIVITÉS DE L'ÉTABLISSEMENT PSYCHIATRIQUE RÉSIDENTIEL SAN VALENTINO.....	11
6. NORMES, ENGAGEMENTS ET PROGRAMMES DE QUALITÉ.....	13
<b>II - CHAPITRE DEUX</b> .....	<b>16</b>
1. Objectifs et services offerts .....	16
2. SERVICES OFFERTS.....	17
3. points de vue des membres de la famille/des soignants .....	21
4. Autorisations de sortie .....	22
<b>III - CHAPITRE TROIS</b> .....	<b>22</b>
DROITS DES PATIENTS.....	22
DEVOIRS DU PATIENT .....	24
COMMENT ACCÉDER À L'INSTALLATION .....	26
informations sur les patients hospitalisés .....	29
CONTRÔLES.....	32
LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE .....	33
ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL.....	33



# Struttura residenziale Psichiatrica San Valentino

## RÉVISIONS

Ediz.	Numéro de copie		Préparé par		Vérifié par		Approuvé par	
1	<del>Vérifié</del>	Non contrôlé	RGQ 		RMS PREZIO SANITARIO SAN VALENTINO Responsabile Medico-Sanitario Dott. Giancarlo Pesna Psichiatria Psicosomatica Specialista in Psicopatologia infanzia Medica 		DE S.I.G.E.C.C. s.r.l. Soc. A. Gestione Case di Cura Il Consiglio Delegato 	
Rev.	Description		Date	Signature	Date	Signature	Date	Signature
0	Premier projet		19-03-2007		19-03-2007	 <small>PREZIO SANITARIO SAN VALENTINO Responsabile Medico-Sanitario Dott. Giancarlo Pesna Psichiatria Psicosomatica Specialista in Psicopatologia infanzia Medica</small>	19-03-2007	 S.I.G.E.C.C. s.r.l. Soc. A. Gestione Case di Cura Il Consiglio Delegato
1	Redéfinition de la structure conformément à la DCA n°U0101 du 09-12-2010		16-12-2010		16-12-2010	 <small>PREZIO SANITARIO SAN VALENTINO Responsabile Medico-Sanitario Dott. Giancarlo Pesna Psichiatria Psicosomatica Specialista in Psicopatologia infanzia Medica</small>	16-12-2010	 S.I.G.E.C.C. s.r.l. Soc. A. Gestione Case di Cura Il Consiglio Delegato
2	Mise à jour du personnel		28-10-2015		28-10-2015	 <small>PREZIO SANITARIO SAN VALENTINO Responsabile Medico-Sanitario Dott. Giancarlo Pesna Psichiatria Psicosomatica Specialista in Psicopatologia infanzia Medica</small>	28-10-2015	 S.I.G.E.C.C. s.r.l. Soc. A. Gestione Case di Cura Il Consiglio Delegato
3	Mise à jour de la Charte des services - Autorisation de 5 lits (régime d'hospitalisation privée)		12-01-2017		12-01-2017	 <small>PREZIO SANITARIO SAN VALENTINO Responsabile Medico-Sanitario Dott. Giancarlo Pesna Psichiatria Psicosomatica Specialista in Psicopatologia infanzia Medica</small>	12-01-2017	 S.I.G.E.C.C. s.r.l. Soc. A. Gestione Case di Cura Il Consiglio Delegato
4	Mise à jour de la charte des services		28-01-2019		28-01-2019	 <small>PREZIO SANITARIO SAN VALENTINO Responsabile Medico-Sanitario Dott. Giancarlo Pesna Psichiatria Psicosomatica Specialista in Psicopatologia infanzia Medica</small>	28-01-2019	 S.I.G.E.C.C. s.r.l. Soc. A. Gestione Case di Cura Il Consiglio Delegato
5	EEG n'est plus accrédité		11-06-2019		11-06-2019	 <small>PREZIO SANITARIO SAN VALENTINO Responsabile Medico-Sanitario Dott. Giancarlo Pesna Psichiatria Psicosomatica Specialista in Psicopatologia infanzia Medica</small>	11-06-2019	 S.I.G.E.C.C. s.r.l. Soc. A. Gestione Case di Cura Il Consiglio Delegato
6	Confirmation de l'accréditation DCA U00364 du 03-09-2019		03-09-2019		03-09-2019	 <small>PREZIO SANITARIO SAN VALENTINO Responsabile Medico-Sanitario Dott. Giancarlo Pesna Psichiatria Psicosomatica Specialista in Psicopatologia infanzia Medica</small>	03-09-2019	 S.I.G.E.C.C. s.r.l. Soc. A. Gestione Case di Cura Il Consiglio Delegato
7	Autorisation DCA U00457 du 11-11-2019		11-11-2019		11-11-2019	 <small>PREZIO SANITARIO SAN VALENTINO Responsabile Medico-Sanitario Dott. Giancarlo Pesna Psichiatria Psicosomatica Specialista in Psicopatologia infanzia Medica</small>	11-11-2019	 S.I.G.E.C.C. s.r.l. Soc. A. Gestione Case di Cura Il Consiglio Delegato
8	Rèvision Rating de légalité		15-04-2021		15-04-2021	 <small>PREZIO SANITARIO SAN VALENTINO Responsabile Medico-Sanitario Dott. Giancarlo Pesna Psichiatria Psicosomatica Specialista in Psicopatologia infanzia Medica</small>	15-04-2021	 S.I.G.E.C.C. s.r.l. Soc. A. Gestione Case di Cura Il Consiglio Delegato
Rev.	Description		Date	Signature	Date	Signature	Date	Signature



# Struttura residenziale Psichiatrica San Valentino

09	Mise à jour Services de la structure	08-06-2022	<i>Chioquetta</i>	08-06-2022	<small>           PRESIDIO SANITARIO SAN VALENTINO            Responsabile Medico Sanitario            Dott. Giancarlo Ferra            Psichiatria Psittoragica            Servizio di Psicopatologia Infanzia e Adolescenza  <i>Tremolo-Lucini</i> </small>	08-06-2022	<small>           S.I.G.E.C.C. s.r.l.            Soc. di Gestione Case di Cura            // Consiglio Delegato  <i>Anna Maria Bosner</i> </small>
10	Rèvision Gestion Risque Sanitaire	10-03-2023	<i>Chioquetta</i>	10-03-2023	<small>           PRESIDIO SANITARIO SAN VALENTINO            Responsabile Medico Sanitario            Dott. Giancarlo Ferra            Psichiatria Psittoragica            Servizio di Psicopatologia Infanzia e Adolescenza  <i>Tremolo-Lucini</i> </small>	10-03-2023	<small>           S.I.G.E.C.C. s.r.l.            Soc. di Gestione Case di Cura            // Consiglio Delegato  <i>Anna Maria Bosner</i> </small>
11	Mise à jour Services medicaux	06-05-2024	<i>Chioquetta</i>	06-05-2024	<small>           PRESIDIO SANITARIO SAN VALENTINO            Responsabile Medico Sanitario            Dott. Giancarlo Ferra            Psichiatria Psittoragica            Servizio di Psicopatologia Infanzia e Adolescenza  <i>Tremolo-Lucini</i> </small>	06-05-2024	<small>           S.I.G.E.C.C. s.r.l.            Soc. di Gestione Case di Cura            // Consiglio Delegato  <i>Anna Maria Bosner</i> </small>
12	Mise à jour Nouveaux laboratoires de réhabilitation	10-04-2025	<i>Chioquetta</i>	10-04-2025	<small>           PRESIDIO SANITARIO SAN VALENTINO            Responsabile Medico Sanitario            Dott. Giancarlo Ferra            Psichiatria Psittoragica            Servizio di Psicopatologia Infanzia e Adolescenza  <i>Tremolo-Lucini</i> </small>	10-04-2025	<small>           S.I.G.E.C.C. s.r.l.            Soc. di Gestione Case di Cura            // Consiglio Delegato  <i>Anna Maria Bosner</i> </small>
Exemplaire remis à M :						Date :	



## I - CHAPITRE PREMIER

### 1. AVANT-PROPOS : LA CHARTE DES SERVICES

**Décret présidentiel du 19 mai 1995 et décret législatif n° 502 du 30 décembre 1992**

#### ***Charte des services de santé publique***

"La Charte des services vise essentiellement à protéger les droits des usagers : il ne s'agit pas d'une protection au sens d'une simple reconnaissance formelle de garanties aux citoyens, mais de leur donner un pouvoir de contrôle direct sur la qualité des services fournis.

En particulier, le fournisseur :

adopte des normes de quantité et de qualité de service dont il assure le respect : c'est le principe de base de la "Charte des services" ;

fait connaître les normes adoptées et informe le public, vérifie le respect des normes et le degré de satisfaction des utilisateurs ;

garantit le respect de la norme adoptée, en assurant au citoyen la protection spécifique que représentent les formes de remboursement dans les cas où il peut être démontré que le service rendu est inférieur, en termes de qualité et de délai, à la norme publiée".

*La Charte des services attribue donc un rôle important aux prestataires de services et aux citoyens dans l'orientation des activités des services publics vers leur "mission" : fournir un service de bonne qualité aux citoyens-utilisateurs.*

En outre, l'article 14 du décret législatif n° 502 du 30 décembre 1992 :

prévoit la définition d'un système national d'indicateurs de mesure de la qualité, l'identification de procédures de suivi des performances des services et la définition d'actions visant à les améliorer ;

oblige les entreprises à mettre en place un système d'information efficace sur les services fournis, les tarifs et les méthodes d'accès ;

affirme le droit de porter plainte contre des actes ou des comportements qui refusent ou limitent l'accessibilité des services de soins de santé et définit les procédures à suivre pour déposer une plainte ;

engage les agences de santé à détecter et à analyser les signes d'inefficacité et identifie les personnes chargées de prendre les mesures nécessaires pour éliminer les inefficacités ;

assure la consultation des citoyens et de leurs organisations de défense des droits sur l'organisation des services et le contrôle de la qualité ;



# Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

## 2. PRÉSENTATION DU SRP SAN VALENTINO

L'établissement psychiatrique San Valentino, situé à Rome, Via della Cappelletta della Giustiniana 119, a été ouvert en 1971 en tant que foyer de soins neuropsychiatriques à l'initiative du professeur Sebastiano Fiume, un éminent clinicien de l'école romaine de psychiatrie.

Directed for years by Prof. Sebastiano Fiume, the Facility has always distinguished itself in the diagnosis and treatment of psychiatric disorders, in particular: acute and chronic schizophrenic and delusional psychoses, manic-depressive affective psychoses in the various bipolar and unipolar presentations, reactive depression, alcoholism and alcohol-related psychopathological pictures.

Conformément à une vision de la maladie mentale fondée à la fois sur la psychiatrie clinique classique et sur le paradigme bio-psycho-social, le diagnostic et le traitement font appel à des outils et techniques biologiques, psychologiques et sociaux.

Outre la psychopharmacologie, la psychothérapie individuelle et de groupe, les techniques d'expression et de rééducation, l'analyse du contexte familial et l'intervention sociale en collaboration avec les structures et institutions sociales et sanitaires impliquées dans la gestion du traitement jouent un rôle important.

D'autres thérapies sont développées conformément au plan thérapeutique individuel élaboré par le CSM et inclus dans le plan thérapeutique de réadaptation personnalisé élaboré par les médecins de l'établissement, dans le respect de la libre autodétermination du patient, sous réserve du consentement éclairé de la personne concernée et d'une information adéquate des membres de la famille, conformément aux lignes directrices internationales.

Un programme spécifique divisé en différentes phases (médicales, psychologiques, de réhabilitation) est destiné aux conditions de dépendance à l'alcool.

Tous les patients sont évalués et inclus dans des activités spécifiques de réhabilitation et de socialisation.

SRP Valentine's Day est un établissement de soins qui, sur la base du DCA U00318 du 05 juillet 2013 et du DCA 00467 du 11/11/2019, est agréé pour le traitement thérapeutique volontaire de



# Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

réadaptation et la réinsertion sociale de patients adultes qui, en présence d'aspects invalidants, ne peuvent pas être traités à domicile.

Valentine's Day" est une installation accréditée et se compose de :

- Service STPIT (Service territorial de traitement psychiatrique intensif) pour 30 lits
- SRSRH24 (High Intensity Care Residential Socio-Rehabilitation Facility), pour 18 lits

Selon la DCA U00006 du 12 janvier 2017, elle est également autorisée en pratique privée pour :

- DÉPARTEMENT SRSRH24 pour 5 lits

L'établissement dispose également d'une autorisation privée pour les cliniques ambulatoires spécialisées suivantes :

- Neurologie : l'établissement dispose d'un laboratoire de neurophysiopathologie avec un équipement adapté aux examens électroencéphalographiques de routine, avec S.L.I. et avec la possibilité de réaliser des EEG dans le sommeil avec polygraphie (autorisé, NON accrédité, en régime privé à partir du 10/06/2019).
- Psychiatrie : l'établissement, selon le DCA 000457 du 11/11/2019, est autorisé à exploiter une consultation externe de psychiatrie. L'établissement dispose d'une policlinique où il est possible d'effectuer des examens, des consultations et des traitements pour des troubles psychiatriques tels que :
  - Dépression
  - Bipolar disorder
  - Psychose
  - Troubles obsessionnels
  - Troubles émotionnels courants (par exemple, l'anxiété)
  - Troubles de la personnalité
  - Troubles liés à l'alcool

Le traitement est basé sur une approche intégrée combinant des interventions psychopharmacologiques et psychothérapeutiques.



# Struttura residenziale Psichiatrica San Valentino

Les patients sont assistés par des opérateurs expérimentés de différentes professions, comme le stipule la région du Latium :

- a) Psychiatre en chef
- b) Psychiatres et neurologues
- c) Psychologues
- d) Infirmiers professionnels
- e) Thérapeutes en réadaptation psychiatrique
- f) Travailleurs sociaux
- g) OSS

L'ensemble du personnel est constamment formé et mis à jour par le biais de réunions de formation à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement résidentiel psychiatrique ; le personnel médical et les opérateurs participent à des réunions régulières de supervision et de coordination.

Le médecin-chef est le Dr Giancarlo Peana.

Le Valentine's Health Centre comprend quatre étages et un étage de service.

Plan de service	Bureau du directeur médical, bureaux des médecins, laboratoire de neurophysiopathologie, réception médicale, chapelle, réception administrative, administration, salle de réunion, dépôt pharmaceutique, cuisine, buanderie, salle de repassage, locaux techniques, morgue et services de deuil et rampe d'accès aux locaux techniques.
Premier étage	Parking, rampe d'accès pour les personnes à mobilité réduite, standard téléphonique avec salle d'attente, salle de rafraîchissement avec salon attenant, véranda, grand jardin.
Premier et deuxième étage	<b>STPIT</b> : chambres d'hospitalisation avec salle de bain, télévision, téléphone et minibar, et chambres individuelles avec lit d'accompagnant.
	<b>STPIT</b> : chambres d'hospitalisation avec salle de bain, télévision, téléphone et minibar (sauf celles à trois lits) et chambres individuelles avec lit d'accompagnateur.



# Struttura residenziale Psichiatrica

## San Valentino

Troisième étage	<b>SRSR H24</b> : Chambres d'hospitalisation avec salle de bains privative et chambre individuelle avec lit d'accompagnant.
Quatrième étage	Grande salle commune gratuite pour les activités thérapeutiques et de réadaptation, avec télévision et projecteur

L'établissement résidentiel psychiatrique est entouré d'un grand jardin avec des bancs et un terrain de bowling et de ping-pong.

Les chambres sont confortables et lumineuses, toutes avec vue sur le grand jardin intérieur de la clinique, et les chambres sont équipées de systèmes de climatisation.

### 3. LOGISTIQUE

L'établissement psychiatrique San Valentino est situé dans la zone nord de Rome, à Via Cappelletta della Giustiniana 119 (sur Via Cassia) et fait partie de la municipalité XV.

Il est situé à proximité de la sortie Cassia de la GRA et est facilement accessible :

- FM3 Roma Ostiense - Cesano - Viterbo - La Giustiniana stop
- Lignes ATAC 907, 223, 201

Le numéro de téléphone du standard est 0630310821 (4 lignes fixes).

Le numéro de fax est le suivant : 0630311500



# Struttura residenziale Psichiatrica San Valentino

## CONTACT

Pour contacter le Valentine's Psychiatric Residential Facility par e-mail, les adresses sont les suivantes :

pour des informations générales :	<a href="mailto:info@srpsanvalentino.it">info@srpsanvalentino.it</a>
pour les informations relatives à la santé (type de patients hospitalisés, type de traitement, etc.) :	<a href="mailto:direzionesanitaria@srpsanvalentino.it">direzionesanitaria@srpsanvalentino.it</a>
pour les informations administratives (type de chambres, frais d'hospitalisation, etc.) :	<a href="mailto:amministrazione@srpsanvalentino.it">amministrazione@srpsanvalentino.it</a>

Les questions formulées recevront une réponse dans les 72 heures.

## 4. MISSION

Dans le sillage du fondateur, le professeur Sebastiano Fiume, l'engagement de toutes les composantes humaines et professionnelles de l'établissement psychiatrique résidentiel San Valentino est renouvelé pour œuvrer en faveur des objectifs suivants

**Prendre soin de la personne malade**, dans le respect de sa dignité, de ses besoins, de sa souffrance et de son espérance.

**Fournir des services et des prestations excellents** en termes d'efficacité, de pertinence, d'équité, de sécurité, de rapidité, d'efficacité et d'accessibilité.

**Promouvoir et garantir la transparence du** comportement professionnel, en partageant des objectifs généraux et spécifiques dans le but d'améliorer continuellement l'organisation des soins de santé.

**Stimuler l'apprentissage** et la formation **continus** des connaissances professionnelles, scientifiques et techniques.

**Assurer une large diffusion de l'information**, de la connaissance des objectifs stratégiques et opérationnels, des réalisations et des expériences.

**Favoriser la collaboration et l'implication**, le travail d'équipe, le partage des responsabilités.

**Reconnaître et valoriser l'engagement de tous les acteurs.**

L'établissement psychiatrique d'hébergement Saint Valentin conduit son intervention sanitaire dans le respect permanent de la **place centrale du patient psychiatrique**. Dans cette optique, il a défini



# Strutturazione residenziale Psichiatrica San Valentino

des outils d'**évaluation des normes de qualité** de son action afin d'apprécier son efficacité par rapport à des objectifs préétablis.

L'objectif principal est de mesurer en permanence les mesures prises dans le sens d'une **amélioration continue de son action sanitaire et sociale**. Depuis 2016, l'organisation a obtenu un score de \*\* dans l'évaluation de la **légalité** et a donc été incluse dans la liste pertinente des entreprises certifiées. Depuis **2020**, le score est passé à : "\*\*\*\*".

Le **système de gestion de la qualité** est certifié selon la **norme UNI EN ISO 9001:2015**.

En outre, conformément à la réglementation en vigueur, l'établissement résidentiel San Valentino a adopté le modèle d'organisation et de gestion 231 (décret législatif 231 du 8 juin 2001) et son **code de déontologie**.

## 5. PRINCIPES FONDAMENTAUX RÉGISSANT LES ACTIVITÉS DE L'ÉTABLISSEMENT PSYCHIATRIQUE RÉSIDENTIEL SAN VALENTINO

### L'égalité

Les services et prestations fournis par l'établissement résidentiel psychiatrique le sont selon les mêmes règles pour tous, sans distinction de sexe, de race, de langue, de classe, de religion et d'opinions politiques.

### Impartialité

Le personnel de l'établissement psychiatrique San Valentino, dans l'exercice de ses activités, garantit l'adoption d'un comportement objectif, juste et impartial à l'égard de tous les usagers.

### Continuité

L'assistance à nos utilisateurs est fournie de manière continue et sans interruption, dans le cadre des procédures opérationnelles définies par les règles et réglementations nationales et régionales et complétées par les règles internes de la Facilité.

### La participation

Les proches des patients peuvent être invités à participer à la thérapie de réadaptation pendant l'hospitalisation.

### Efficiéce et efficacité

L'établissement psychiatrique San Valentino s'efforce constamment de garantir que les services fournis répondent aux critères d'efficacité et d'efficiéce ; à cette fin, l'accent est mis en permanence sur la qualité des services, qui est constamment vérifiée à l'aide des outils



# Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

organisationnels dont l'établissement psychiatrique est équipé, outils dont l'efficacité est constamment contrôlée et vérifiée par les responsables.



# Struttura residenziale Psichiatrica San Valentino

## 6. NORMES, ENGAGEMENTS ET PROGRAMMES DE QUALITÉ

Les normes de qualité adoptées par l'établissement psychiatrique résidentiel San Valentino sont les suivantes, sur la base des indications spécifiques contenues dans le décret du Premier ministre du 19 mai 1995 "schéma de référence général de la Charte des services de santé publique", le décret ministériel du 15 octobre 1996 concernant les indicateurs de qualité aux termes de l'article 14 du décret législatif 502/92, les références régionales, les caractéristiques spécifiques de l'établissement et l'expérience des opérateurs qui le desservent.

Les tableaux suivants présentent les différents facteurs de qualité et les normes respectives adoptées par le Foyer Psychiatrique San Valentino dans les trois aspects les plus significatifs de la qualité de l'établissement.

### ➤ CARACTÉRISTIQUES DE L'HÔTEL

LES FACTEURS DE QUALITÉ	NORMES DE QUALITÉ
<i>ESPACES VERTS (JARDINS) À LA DISPOSITION DES PATIENTS</i>	10 m <sup>2</sup> par patient
<i>CONFORT À L'INTÉRIEUR DES CHAMBRES</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 7 m<sup>2</sup> par patient dans la chambre à 2 lits plus toilettes</li><li>• climatisation</li><li>• tiroir blindé personnel</li></ul>
Hygiène dans le nettoyage des patients	Utilisation de matériel jetable et de distributeurs de désinfectant pour les mains
Fréquence de rotation des repas	bimensuel



# Struttura residenziale Psichiatrica San Valentino

## ➤ FORMATION EN MATIÈRE DE SANTÉ

LES FACTEURS DE QUALITÉ	NORMES DE QUALITÉ
Mise à jour des projets de formation	- Révision semestrielle des
Formation continue du personnel	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Participation annuelle de l'ensemble du personnel à des formations spécifiques dans les domaines de la neuropsychiatrie, de la psychologie clinique, de la réadaptation psychiatrique et des soins infirmiers, des risques pour la santé, de la protection de la vie privée et de la cybersécurité.</li><li>2. Vérification, pour les professionnels de la santé, de la couverture des crédits de FMC</li></ol>

## ➤ ENGAGEMENTS ET PROGRAMMES

Le principal engagement que l'établissement psychiatrique résidentiel San Valentino entend prendre envers ses usagers est de poursuivre l'amélioration continue de la qualité des services et des prestations sanitaires offertes, en garantissant le plein respect des principes fondamentaux de l'assistance.

L'établissement résidentiel psychiatrique San Valentino a activé le processus de certification UNI EN ISO 9001:2015 pour la gestion d'entreprise des activités sanitaires et non sanitaires liées à la réadaptation neuropsychiatrique.

La qualité du service de santé est le résultat d'une combinaison d'éléments scientifiques, techniques et technologiques, organisationnels, procéduraux, relationnels et de communication, dans laquelle un rôle décisif est joué par les variables humaines (travailleur de la santé et client du service). Les éléments à prendre en considération dans la réalisation de la qualité des services de santé et des services connexes peuvent être ramenés à quatre catégories fondamentales, qui reflètent les différentes approches de la qualité, qui sont complémentaires et synergiques :

- **l'organisation appropriée de l'établissement résidentiel psychiatrique et la gestion correcte des processus** primaires et auxiliaires, qui sont reflétés dans les normes de la série ISO 9001



# Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

- **la définition adéquate du contenu technique des services fournis** (cahier des charges) qui se reflète dans une série de références réglementaires spécialisées (par exemple, la documentation médico-scientifique et les protocoles diagnostiques et thérapeutiques)
- **la qualification du personnel en charge** (formation de base, connaissances pratiques, compétences personnelles, éthique)
- **l'exécution correcte des activités d'investigation, d'analyse et de diagnostic**, qui est une condition préalable à la validité des thérapies adoptées.

**L'accréditation** est l'un des instruments identifiés par la législation pour mettre en œuvre la promotion de l'efficacité et de l'adéquation dans la pratique clinique et les choix organisationnels. Il s'agit donc d'une des interventions visant à garantir la qualité des soins :

- pour le *service régional de santé*, qui acquiert le service de santé pour l'utilisateur, il s'agit d'un instrument de garantie ;
- pour le *fabricant*, c'est un moyen de valider, par des moyens connus et transparents, le niveau de qualité du service qu'il fournit ;
- c'est un moyen pour les citoyens de faire reconnaître leur droit à des soins de qualité.

Dans ce contexte, l'établissement psychiatrique résidentiel de la Valentine s'est doté d'instruments permettant de mesurer en permanence les mesures prises dans le sens d'une amélioration continue de son action sanitaire et sociale.

## ➤ **QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION**

L'organisation a mis en place des questionnaires de satisfaction pour les usagers et les membres de la famille/soignants afin d'améliorer continuellement les services offerts. Les résultats de ces questionnaires donnent lieu à des rapports annuels qui font l'objet de réunions et d'analyses spécifiques avec le personnel concerné et sont publiés dans une section spéciale du site web de l'entreprise : <http://www.srpsanvalentino.it>.



## II - CHAPITRE DEUX

### 1. OBJECTIFS ET SERVICES OFFERTS

L'établissement résidentiel psychiatrique San Valentino est une structure intégrée de services de santé destinés à la population souffrant de problèmes neuropsychiatriques. L'établissement vise à traiter les troubles et à favoriser l'autonomie et la capacité de réinsertion sociale des patients hébergés.

Les activités diagnostiques, thérapeutiques et de réadaptation s'adressent aux personnes souffrant de troubles neuropsychiatriques et à leurs familles, en coopération avec les services locaux de santé mentale.

Les services offerts par l'établissement de San Valentino visent à améliorer la qualité de vie de ses usagers, à favoriser leur bien-être psychophysique et à promouvoir leur rétablissement, leur intégration et leur réinsertion sociale.

Les services du SRP Valentine's Day sont destinés aux types d'hospitalisation suivants :

- STPIT - Centre territorial de traitement psychiatrique intensif

Dans cette typologie, ils sont les bienvenus :

- également à la demande du CSM et en tant que patients hospitalisés volontaires, les patients sortis du service de diagnostic psychiatrique pour lesquels il est jugé nécessaire de poursuivre leur séjour en tant que patients hospitalisés volontaires dans un établissement de traitement psychiatrique intensif accrédité ;
- les personnes en provenance du territoire qui présentent des tableaux moins sévères que ceux admis au SPDC mais qui nécessitent tout de même un niveau de soins élevé

- SRSR h24 - Établissement résidentiel de socio-réhabilitation de haute intensité

Cette typologie accueille les usagers qui ont besoin de périodes de réadaptation et d'assistance à moyen et long terme pour parvenir à l'acquisition d'une plus grande autonomie permettant une réinsertion sociale, grâce à la mise en œuvre d'un projet de réadaptation thérapeutique personnalisé.



# Struttura residenziale Psichiatrica

# San Valentino

## 2. SERVICES OFFERTS

Les principales activités thérapeutiques pratiquées à l'établissement psychiatrique résidentiel San Valentino sont regroupées dans les domaines suivants :

### ZONE MEDICALE

---

Les soins psychiatriques dispensés comprennent des thérapies psychopharmacologiques, des thérapies psychologiques et des activités de réadaptation. Le champ d'intervention se compose principalement de :

- les troubles de l'humeur
- major depressions and bipolar disorders
- les troubles de la personnalité
- les psychoses schizophréniques et schizo-affectives
- le syndrome névrotique
- les troubles obsessionnels compulsifs
- les dépendances à l'alcool, aux drogues et aux substances psychotropes en général.

Les placements en toxicomanie sont convenus avec les services territoriaux compétents (SERD/DSM).

Le modèle d'intervention privilégié se réfère au paradigme bio-psycho-social. La conceptualisation des différents états cliniques qui se présentent à l'observation, considère de manière intégrée les aspects biologiques, psychologiques et socioculturels qui sont censés sous-tendre les troubles psychiques. Dans cette perspective, notre approche est basée sur l'utilisation des outils de la psychopharmacologie, de la psychologie clinique, de la réhabilitation et de l'orientation socio-sociale.

Un PTRP, c'est-à-dire un Plan Personnalisé de Réhabilitation Thérapeutique, est formulé pour chaque patient, qui définit le parcours de l'hôte pendant la période de soins, et spécifie les thérapies et les activités de réhabilitation prescrites.



# Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

## PROJET THÉRAPEUTIQUE PERSONNALISÉ

Après acceptation, le médecin élabore le projet thérapeutique personnalisé de réadaptation (PTRP) en cohérence avec le PTI (plan de traitement individuel) envoyé par le CSM, de manière à inclure le domaine de la psychologie/psychothérapie, le domaine de la réadaptation et le domaine social. Le plan est partagé avec le patient et, si les conditions sont réunies, avec les membres de la famille/les aidants.

Lors de son admission, le patient, après avoir été dûment informé par le médecin du parcours thérapeutique et de réadaptation, donne son consentement au programme PTRP. Le PTRP est le guide d'un programme personnalisé, qui se réfère aux besoins particuliers du patient.

## RAPPORT CLINIQUE

En vue d'une collaboration continue et efficace avec les services territoriaux, les médecins de l'établissement envoient, dans la semaine (dans le cas du STPIT) ou dans le mois (dans le cas du H24 SRSR) suivant l'expiration de l'autorisation délivrée par l'U.V.M. DSM, une communication sur les conditions cliniques au moment de l'évaluation. Une communication indiquant l'admission/le renvoi est également envoyée dans les 48 heures au CC.SS.MM. d'origine.

En prévision d'une sortie, l'établissement communique au GAD de la personne en tête de liste d'attente sa disponibilité prochaine pour l'admission. Le DSM compétent doit confirmer la disponibilité de la personne pour l'admission dans un délai de 48 heures à compter de la communication de l'établissement et doit donner l'autorisation d'admission sur le carnet de prescription du SSR. En cas de renoncement, si la personne souhaite néanmoins maintenir le choix de l'établissement en question, elle peut être réadmise mais à la fin de la liste d'attente. Dans des cas exceptionnels, si la personne, pour des raisons de santé graves et avérées (ex. : hospitalisation), n'est pas en mesure d'être incluse, l'établissement appellera la personne éligible suivante. La personne qui a dû renoncer à l'insertion pour des raisons graves telles que celles mentionnées ci-dessus conservera toutefois sa place sur la liste d'attente. Il est possible pour le patient/l'invité et les membres de sa famille de visiter l'établissement avant l'admission, sur rendez-vous.



# Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

## DOMAINE PSYCHOLOGIQUE

---

Le secteur de la réhabilitation psychologique, coordonné par le Dr Daniela Giannini, est organisé selon un plan de travail qui implique la coopération d'une équipe d'experts composée de psychologues, de psychothérapeutes, de thérapeutes en réhabilitation psychiatrique et d'assistants sociaux, afin d'intervenir sur tous les aspects contextuels de la détresse et de mettre en œuvre des stratégies cliniques synergiques avec différentes approches.

Le travail de l'équipe est basé sur une approche holistique qui prend en compte différentes perspectives thérapeutiques.

L'activité vise en fait à "prendre soin" du patient en tant que personne, avec un projet thérapeutique qui prend en compte la totalité de la personnalité, en renforçant ses parties saines et en réactivant son potentiel inexprimé à l'aide d'outils tels que :

- PSYCHOTHÉRAPIE INDIVIDUELLE
- PSYCHOTHÉRAPIE DE GROUPE
- DOUBLE CADRE INDIVIDUEL ET DE GROUPE
- GROUPES PSYCHO-ÉDUCATIFS
- GROUPE PSYCHOTHÉRAPEUTIQUE POUR LES TROUBLES DE L'HUMEUR
- GROUPE ALCOOL ET TOXICOMANIE

## ZONE DE

---

Le domaine de la réadaptation vise la récupération et le développement des fonctions personnelles altérées, par le biais d'objectifs définis par l'équipe soignante après une évaluation diagnostique. La définition de projets d'objectifs personnalisés vise à accroître le domaine de l'autonomie, compris comme un système complexe articulé autour de compétences individuelles telles que :

- Prendre soin de soi et de son environnement de vie
- Gestion des relations
- Compétence communicative
- Gestion et régulation des émotions



# Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

L'activité de réadaptation se déroule en groupe et en individuel ; le cas échéant, un projet personnalisé est élaboré, privilégiant l'un des deux cadres.

## **ACTIVITÉ ANALOGIQUE-EXPRESSIVE**

Activités de groupe axées sur le potentiel inexprimé par le biais d'interventions impliquant des activités dans le domaine analogique-expressif, telles que

- Musicothérapie
- Thérapie théâtrale
- Art-thérapie
- Cineforum
- Le training autogène
- Série de séminaires sur la promotion de la santé
- Danse-thérapie
- Groupe de pleine conscience
- Groupe "Coeur et mode de vie
- Groupe anti-tabac
- Activités de psycho-réhabilitation visant à accroître la socialisation et l'autonomie

Ces activités font appel à des ateliers tels que

- Manuels artistiques
- Cuisine
- Jardinage
- Atelier de fabrication de métiers à tisser et petits travaux d'entretien
- Atelier de lecture de journaux

Les ateliers créent un espace partagé où ils peuvent récupérer et acquérir des compétences dans les domaines cognitif (attentionnel et mnésique), sensoriel et moteur en vue d'une récupération fonctionnelle.



## DOMAINE DES SERVICES SOCIAUX

---

Le service social est impliqué dans le traitement du patient en relation avec sa vie familiale, sociale et professionnelle. À cette fin, des réunions sont organisées avec les membres de la famille ou d'autres personnes importantes dans la vie du patient afin d'améliorer les relations interpersonnelles.

Il travaille en collaboration avec l'équipe médicale, psychologique et de rééducation avec laquelle il partage le traitement personnalisé du patient.

Dans ce contexte, l'assistant social maintient ou rétablit, le cas échéant, des relations avec les services territoriaux, afin de poursuivre le projet thérapeutique dans le milieu de vie du patient.

L'établissement est également équipé d'un

- A. Laboratoire de psychodiagnostic capable d'effectuer des tests de niveau et de personnalité lors de l'admission du patient dans l'établissement, avec l'aide d'un support informatique.
- B. Atelier de théâtre organisé par des acteurs diplômés de l'école "Silvio d'Amico", non seulement à des fins récréatives, mais aussi dans le but de socialiser dans l'environnement de l'établissement et de reconnaître les problèmes individuels (par l'interprétation de textes) suggérés par l'équipe médicale et par la recherche de différentes formes d'expression et de communication.
- C. Atelier d'écriture autobiographique  
Écrire sur soi avec les autres. Atelier d'écriture autobiographique dans un contexte clinique et de réhabilitation.
- D. Atelier de narration et de podcast

### 3. POINTS DE VUE DES MEMBRES DE LA FAMILLE/DES SOIGNANTS

Les heures de visite pour les membres de la famille et les visiteurs sont les suivantes :

- Du lundi au vendredi de 14h00 à 15h45 et de 18h30 à
- Samedi, dimanche et jours fériés : de 10h30 à 11h30 et l'après-midi de 14h00 à 17h30 et de 18h30 à 19h30



# Struttura residenziale Psichiatrica

# San Valentino

(sauf permis spéciaux convenus avec l'officier de santé)

## 4. AUTORISATIONS DE SORTIE

Les autorisations de sortie ne sont normalement pas accordées avant 10 jours après le début de la thérapie. Après 10 jours, le médecin référent peut autoriser le patient à sortir, généralement pour quelques heures avec des membres de sa famille ou des soignants autorisés, s'il le juge utile pour la mise en œuvre du projet thérapeutique/de réadaptation. Pour certains aspects liés à des types de problèmes spécifiques (toxicomanie), des protocoles et des règlements particuliers sont utilisés.

## III - CHAPITRE TROIS

### DROITS DES PATIENTS

1. **Le droit d'accès.** Toute personne a le droit d'accéder aux services de santé que son état de santé requiert. Les services de santé fournis garantissent l'égalité d'accès à tous, sans discrimination fondée sur les ressources financières, le lieu de résidence, le type de maladie ou le moment de l'accès au service.
2. **Le droit à l'information.** Toute personne a le droit d'accéder à toutes sortes d'informations sur son état de santé et sur les services de santé, ainsi que sur la manière de les utiliser.
3. **Droit au consentement.** Toute personne a le droit d'accéder à toutes les informations susceptibles de lui permettre de participer activement aux décisions concernant sa santé. Cette information est un préalable à toute intervention et à tout traitement, y compris la participation à des recherches scientifiques.
4. **Droit au libre choix.** Toute personne a le droit de choisir librement entre différentes procédures de soins de santé et différents prestataires sur la base d'informations adéquates.
5. **Droit à la vie privée et à la confidentialité.** Toute personne a droit à la confidentialité des informations à caractère personnel, y compris les informations concernant son état de santé et les procédures diagnostiques ou thérapeutiques possibles, ainsi qu'à la protection de sa vie privée lors de la réalisation d'examens diagnostiques, d'examens spécialisés et de traitements médico-chirurgicaux en général.
6. **Droit au respect du temps des patients** Toute personne a le droit de recevoir le traitement médical nécessaire dans un délai rapide et prédéterminé. Ce droit s'applique à toutes les étapes du traitement.



# Struttura residenziale Psichiatrica

## San Valentino

7. **Droit au respect des normes de qualité.** Toute personne a le droit d'accéder à des services de santé de qualité, fondés sur la définition et le respect de normes précises énoncées dans la charte des services.
8. **Droit à la sécurité.** Toute personne a le droit de ne pas subir de préjudice résultant d'un mauvais fonctionnement des services de santé, d'une faute professionnelle ou d'une erreur médicale, et a le droit d'accéder à des services de santé et à des traitements qui garantissent des normes de sécurité élevées.
9. **Droit à l'innovation.** Toute personne a le droit d'accéder à des procédures innovantes, y compris des procédures de diagnostic, conformément aux normes internationales et indépendamment de toute considération économique ou financière.
10. **Droit d'éviter les souffrances et les douleurs inutiles.** Toute personne a le droit d'éviter autant de souffrance que possible, à tous les stades de sa maladie.
11. **Droit à un traitement personnalisé.** Toute personne a droit à des programmes diagnostiques ou thérapeutiques adaptés au mieux à ses besoins personnels.
12. **Le droit de porter plainte.** Toute personne a le droit de se plaindre chaque fois qu'elle a subi un préjudice et a le droit de recevoir une réponse ou une autre réaction.



# Struttura residenziale Psichiatrica

# San Valentino

## DEVOIRS DU PATIENT

1. La participation directe à l'accomplissement de certains devoirs est la base de la pleine jouissance des droits. L'engagement personnel dans l'accomplissement des tâches est un respect de la communauté sociale et des services utilisés par tous les citoyens. S'acquitter d'un devoir, c'est aussi améliorer la qualité des services fournis par l'établissement de santé.
2. Lorsqu'il entre dans un établissement psychiatrique résidentiel, le citoyen malade est invité à se comporter de manière responsable à tout moment, à respecter et à comprendre les droits des autres patients, à coopérer avec le personnel médical, infirmier et technique, ainsi qu'avec la direction des services de santé.
3. L'accès au Sentinelle exige du citoyen/patient une relation de confiance et de respect envers le personnel de santé, une condition préalable indispensable à la mise en place d'un programme de traitement et de soins correct.
4. Il est du devoir de chaque patient d'informer en temps utile les professionnels de la santé de son souhait de traitement ou à des services de santé prévus, afin d'éviter toute perte de temps et de ressources.
5. Les citoyens sont tenus de respecter l'environnement, l'équipement et le mobilier de l'établissement de santé, qu'ils considèrent comme le patrimoine de tous et donc comme le leur.
6. Toutes les personnes présentes dans l'hôpital sont invitées à respecter les heures de visite fixées par la Direction de la santé afin de permettre le déroulement normal des activités de soins thérapeutiques et de favoriser la tranquillité et le repos des autres patients. Nous vous rappelons également que pour des raisons de santé et d'hygiène et pour respecter les autres patients présents dans la chambre de la Sentinelle, il est indispensable d'éviter les attroupements autour du lit.
7. Pour des raisons de santé et d'hygiène, les visites d'enfants de moins de douze ans sont interdites. Les situations exceptionnelles ayant un impact émotionnel particulier peuvent être prises en considération en contactant le personnel médical de l'établissement.
8. En cas de nécessité particulière, les visites au résident, en dehors des heures prévues, doivent faire l'objet d'une autorisation écrite délivrée par la direction des soins ou une personne déléguée par celle-ci. Dans ce cas, le membre de la famille autorisé doit se conformer aux règles de l'établissement et avoir un respect conforme à l'environnement sanitaire, tout en favorisant une collaboration maximale avec le personnel soignant.
9. Étant donné que nous faisons partie d'une communauté, nous devons éviter tout comportement susceptible de déranger ou d'incommoder les autres résidents (bruit, lumières vives, radios bruyantes, etc.).
10. C'est un devoir de respecter les périodes de repos quotidiennes et nocturnes des autres résidents. Pour ceux qui souhaitent s'adonner à des activités récréatives, les salons situés à chaque étage sont à leur disposition.



# Struttura residenziale Psichiatrica

# San Valentino

11. Il est interdit de fumer à l'intérieur de l'hôpital. Ceci par respect pour sa propre santé et celle des autres et conformément à la législation en vigueur (art 52, alinéa 20, loi 448 du 28/12/2021).
12. L'organisation et les horaires prévus dans le présidium auquel on a accès doivent être respectés en toutes circonstances. Les services de santé demandés au mauvais moment et de la mauvaise manière entraînent un préjudice considérable pour tous les utilisateurs.
13. Les patients et les visiteurs doivent se déplacer dans la Sentinelle en empruntant les chemins qui leur sont réservés.
14. Le personnel de santé, dans la mesure de ses compétences, est appelé à faire respecter les règles établies pour le bon fonctionnement de l'établissement et le bien-être du citoyen malade.
15. Le citoyen a le droit d'obtenir des informations correctes sur l'organisation du présidium, mais il est également de son devoir d'être informé au moment et à l'endroit appropriés.



## COMMENT ACCÉDER À L'INSTALLATION

### ACCÈS SOUS ACCRÉDITATION

---

#### STPIT

L'entrée au STPIT, conformément à la DCA 188/2015, nécessite que le CSM de résidence envoie une demande d'inscription sur la liste d'attente (annexe 2 DCA 188/2015).

L'acceptation de l'admission implique l'acquisition des documents suivants :

- Plan thérapeutique individuel (PTI)
- Autorisation sur le bloc d'ordonnances SSR
- Formulaire de prescription pharmaceutique (SPF)

#### ➤ **DROGUES**

L'ASL dont l'établissement est responsable (RM/1) fournit des médicaments de la bande A sur une base mensuelle.

L'établissement fait un rapport mensuel à l'ASL sur les médicaments délivrés par l'ASL au cours du mois.

Tous les autres médicaments sont à la charge du patient.

#### SRSRH24

L'admission au SRSR H24, conformément à la DCA 188/2015, nécessite l'envoi par le CSM de résidence d'une demande d'inscription sur la liste d'attente ainsi que l'envoi du certificat d'aptitude délivré par l'UVM (pièce jointe3 DCA 188/2015).

L'acceptation de l'admission implique l'acquisition des documents suivants :

- Plan thérapeutique individuel (PTI)
- Autorisation sur carnet de prescription SSR n'excédant pas un an
- Prescription d'un traitement pharmacologique sur le bloc de prescription SSR



# Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

Tous les patients, qu'ils soient STPIT ou SRSR, doivent également fournir :

- Carte d'identité
- Carte de santé
- Examens, tests diagnostiques et électrocardiogrammes effectués récemment (max. 30 jours)
- Photocopies des dossiers médicaux relatifs à toute admission dans d'autres établissements ;
- Lettre de sortie de l'hôpital, le cas échéant ;

Lors de l'acceptation, le personnel vérifie que la documentation est complète.

Dans le cas d'un patient/invité handicapé, frappé d'incapacité ou d'interdiction, le curateur et/ou le tuteur légal désigné par le juge des tutelles doit apporter et remettre

- Copie certifiée conforme de la documentation, requise par la loi, prouvant la nomination ;
- une photocopie de la carte d'identité en cours de validité ;

Si le patient n'est pas en mesure d'effectuer les formalités d'admission de manière autonome, le parent/soignant responsable qui l'accompagne effectuera les formalités administratives en son nom, en s'identifiant et en certifiant lui-même le degré de parenté s'il n'est pas en possession d'un tuteur, d'un représentant légal ou d'une procuration générale au nom de l'invité/du patient.

Lors de l'acceptation, il vous est également demandé d'indiquer la personne de contact de la famille/des soignants à laquelle vous pouvez vous adresser en cas d'urgence.

Le patient et les membres de sa famille/soignants sont informés de l'adoption de la charte et du règlement du service, qui sont disponibles à la réception de l'établissement pour consultation et remise.

## LISTE D'ATTENTE

L'ASR inscrit le patient sur la liste d'attente régionale dès réception par le CSM des documents susmentionnés (DCA 188/2015, annexe 2 pour le STPIT et annexe 3 pour le SRSRH24) ;



# Struttura residenziale Psichiatrica **San Valentino**

L'établissement, à la réception de la demande d'inclusion, répond au CSM en envoyant une confirmation d'inclusion sur la liste d'attente indiquant le numéro de protocole, la date et l'heure (DCA 188/2015, annexe 4 pour STPIT et annexe 5 pour SRSRH24).

Aux fins de l'inscription sur la liste d'attente, le médecin hygiéniste vérifie le formulaire de demande et le PTI afin de prouver la compatibilité du patient avec le type de services fournis et le type d'utilisateurs présents dans l'établissement au moment de la demande. Les contacts territoriaux du patient seront contactés afin d'obtenir des informations cliniques si les conditions sont remplies. Dans les cas exceptionnels rares et avérés où la demande d'insertion ne peut être approuvée, des raisons spécifiques seront formellement fournies.

## ACCÈS PRIVÉ

---

L'admission dans l'établissement se fait à la suite d'un entretien avec le directeur médical, qui évalue l'opportunité de l'admission et en détermine les modalités.

Documents à présenter lors de l'admission :

- Carte d'identité
- Carte de santé
- Examens, tests diagnostiques et électrocardiogrammes effectués récemment (max. 30 jours)
- Photocopies des dossiers médicaux relatifs à toute admission dans d'autres établissements;

Lettre de sortie de l'hôpital, le cas échéant ;



# Struttura residenziale Psichiatrica

# San Valentino

## INFORMATIONS SUR LES PATIENTS HOSPITALISÉS

### EFFETS PERSONNELS

Lors d'un séjour dans l'établissement, il est recommandé d'apporter :

- les effets nécessaires à l'hygiène personnelle (savons, shampoing, déodorant, etc.).
- linge de rechange
- vêtements de rechange
- survêtement
- chaussures

Le lavage du linge est à la charge de la famille du patient

### L'HYGIÈNE PERSONNELLE

L'établissement est particulièrement attentif à l'état d'hygiène des patients, qui peuvent être aidés par le personnel de santé, voire par les membres de la famille ou les soignants, à mettre en œuvre leurs propres pratiques d'hygiène.

Afin de promouvoir une meilleure hygiène pour les patients et les visiteurs, et conformément à la réglementation sur l'hygiène des mains, l'établissement s'est équipé de distributeurs situés dans les différentes pièces de l'établissement et facilement utilisables par tous.

### MÉDICAMENTS PERSONNELS

Si le patient prend des médicaments prescrits par son médecin traitant pour des pathologies organiques particulières, il doit les fournir lui-même. Ces médicaments seront remis au personnel infirmier, qui les administrera et les conservera dans des conteneurs spéciaux dans la salle des médicaments.

### EFFETS PERSONNELS

Il est déconseillé d'apporter des objets de valeur dans l'établissement. La direction décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte.

### DÉPÔT DE GARANTIE

Un dépôt de garantie est dû à l'entrée dans l'établissement et sera restitué à la sortie.



# Struttura residenziale Psichiatrica

# San Valentino

## DIMISSION

---

Au terme du parcours diagnostique, thérapeutique et de soins, la sortie s'effectue sur instruction des médecins et de l'équipe de référence du patient, en accord avec les médecins traitants, le patient et les membres de la famille/soignants, et la lettre de sortie est remplie et remise au patient.

Ce document contient un résumé des raisons/pathologies qui ont conduit à l'admission, le traitement effectué, les examens hématochimiques, l'électrocardiogramme et les autres investigations éventuelles.

Ce document contient des notes sur le déroulement de l'hospitalisation, les résultats du programme de réadaptation thérapeutique mis en œuvre, les interventions de réadaptation médico-psychologique effectuées et la thérapie administrée. La lettre de sortie contient notamment

La lettre de décharge **convenue** contient :

- ❖ **les raisons de l'admission** (diagnostic à l'admission - but de l'admission - dernier traitement administré),
- ❖ **examens**
- ❖ **caractéristiques de l'hospitalisation** (notes sur le déroulement - thérapies psychologiques et de réadaptation effectuées)
- ❖ **le type de sortie prévue** (sortie à domicile - transfert vers un autre établissement - traitement à l'hôpital)
- ❖ **diagnostic et traitement médicamenteux** à la sortie (diagnostic à la sortie ICD9CM - prescription médicamenteuse à poursuivre sous la supervision d'un spécialiste - contrôles et investigations à effectuer)
- ❖ **continuité des soins : accords entre le patient, les membres de sa famille et les collègues du**
- ❖ **les contacts avec le CSM**
- ❖ **suivre**

La lettre de sortie convenue doit être signée par le médecin et le patient pour confirmation.

Les patients qui ne souhaitent plus rester dans l'établissement et poursuivre leur traitement seront déchargés et devront signer une lettre de décharge volontaire, contre avis.



# Struttura residenziale Psichiatrica

# San Valentino

## DEMANDE DE DOSSIERS MÉDICAUX

---

Les copies des dossiers médicaux peuvent être demandées à tout moment au bureau administratif. Il est nécessaire de remplir un formulaire de demande spécial en indiquant le mode de collecte choisi (par courrier, en personne, par procuration) et de payer les frais correspondants si nécessaire. La copie du dossier médical est délivrée dans le respect des délais prévus à l'article 4, comma 2, de la loi legge Gelli-Bianco.

## LES ASSOCIATIONS BÉNÉVOLES

---

SRP coopère déjà avec des associations bénévoles pour l'accès à l'installation en fonction des besoins spécifiques des patients et travaille sur des accords spécifiques.

## PLAINTES ET SUGGESTIONS

---

Dans un souci d'amélioration continue, l'organisation adopte des procédures spécifiques à respecter pour le traitement des plaintes et des suggestions, ainsi que pour les actions correctives.

À chaque étage d'hospitalisation, ainsi qu'au standard téléphonique et dans la salle d'attente devant les cabinets médicaux, un panneau invite les usagers, les membres de la famille/les soignants à exprimer leur opinion sur le service et à demander un formulaire pour formuler une plainte ou une suggestion.

A côté du standard, il y a un présentoir où l'on peut trouver les formulaires de plaintes/suggestions. A côté du standard, il y a une boîte où l'on peut déposer la plainte complétée.

Si un opérateur reçoit une plainte orale, il conseillera à l'utilisateur ou au membre de la famille/à l'aidant de remplir le formulaire. Si le patient n'est pas en mesure de remplir le formulaire, l'aidant doit soit compléter le formulaire en envoyant le problème signalé, soit le signaler immédiatement au personnel administratif afin qu'il soit enregistré.

En tout état de cause, la plainte, quelle que soit la manière dont elle a été reçue (par lettre, télécopie, courrier électronique, téléphone ou oralement), est transmise au DA (bureau administratif) pour être inscrite dans le registre des plaintes et faire l'objet d'une analyse ultérieure.

La plainte doit être déposée dans les 15 jours suivant l'événement.

Il incombera au responsable de la fonction, en application des procédures prévues, de répondre aux plaintes dans les délais fixés par l'organisation et de mettre en œuvre les actions correctives



# Struttura residenziale Psichiatrica

## San Valentino

pertinentes : la réponse doit être apportée dans les 48 heures et la solution dépend du type de préjudice créé.

### CONTRÔLES

La direction de l'établissement psychiatrique San Valentino vérifie périodiquement, par des contrôles appropriés, le respect des normes de qualité énoncées à la section III.

L'établissement psychiatrique de Valentine a identifié un certain nombre d'outils de contrôle des processus :

- l'administration de questionnaires de satisfaction des utilisateurs ;
- l'administration de tests et de grilles d'évaluation pour vérifier le degré de réalisation des objectifs de travail individuels ;
- réunions mensuelles de l'ensemble de l'équipe médicale
- analyse des plaintes et suggestions reçues
- Audits internes par le service qualité

En outre, depuis 2019, la structure élabore et suit son propre plan de gestion des risques sanitaires. Depuis 2022, suite à la publication du document d'orientation pour l'élaboration du plan annuel de gestion des risques sanitaires - CRRC du 25 janvier 2022, la structure a unifié ce plan en un document unique - Plan annuel de gestion des risques sanitaires (PARS).

L'établissement psychiatrique résidentiel de Saint-Valentin, sous la direction du gestionnaire des risques et par le biais de ses politiques de gestion des risques et de ses plans de développement annuels, s'efforce d'améliorer la sécurité des pratiques cliniques et de gestion clinique afin de protéger l'intérêt du patient.

Le PARS fait partie d'une action systémique plus large qui comprend l'évaluation des principaux processus, l'analyse des risques, la promotion et la mise en œuvre de lignes directrices, de procédures et d'instructions opérationnelles, à des fins d'information et de formation, et dans la préparation de certains processus décisionnels du système. Le rôle de promotion active du gestionnaire des risques revêt donc de plus en plus un caractère stratégique et relève directement de la direction générale.

Les activités qui sont également menées par l'intermédiaire de PARS font partie des initiatives de l'entreprise en matière de risques sanitaires et contribuent à la poursuite des objectifs d'adéquation et de rentabilité/durabilité des services de gestion et de soins de l'entreprise, ainsi qu'à la prévention des risques infectieux .

Toutes les structures de l'entreprise, dans la mesure de leurs compétences, collaborent avec le gestionnaire des risques pour collecter et traiter les informations nécessaires à la définition du PARS.



# Struttura residenziale Psichiatrica

# San Valentino

Les activités liées aux risques sanitaires sont contrôlées par le gestionnaire des risques de COVASI (comité d'évaluation des risques), qui se réunit au moins tous les six mois pour examiner le rapport de gestion des risques sanitaires de la période d'analyse.

## LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Le respect absolu de la vie privée de chaque utilisateur est garanti, conformément à la législation en vigueur (basée sur l'art. 13 du décret législatif 196/2003 et l'art. 13 GDPR (Règlement UE 2016/679)).

Lors de l'acceptation, il vous est demandé de consentir au traitement de vos données personnelles et sensibles dans le but de terminer votre hospitalisation et de respecter les obligations légales d'information.

Il est également demandé au patient s'il souhaite communiquer des informations sur son état de santé et à qui.

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

L'établissement psychiatrique San Valentino a identifié et gère de manière appropriée les facteurs humains et physiques de l'environnement de travail nécessaires à l'amélioration des performances de l'ensemble de l'organisation et à la conformité des services, en opérant naturellement dans le respect du D.L. 81/08 et de ses modifications ultérieures en matière de sécurité du travail. Afin de garantir les meilleures conditions de travail aux employés de l'entreprise, le responsable du service de prévention et de protection de l'entreprise évalue et prend soigneusement en compte les facteurs physiques (chaleur, bruit, luminosité, etc.) et humains (créativité, implication, etc.),

Dans un souci d'amélioration continue, l'organisation a mis en place un questionnaire (anonyme) sur le climat de l'entreprise, qui est envoyé chaque année à l'ensemble du personnel.

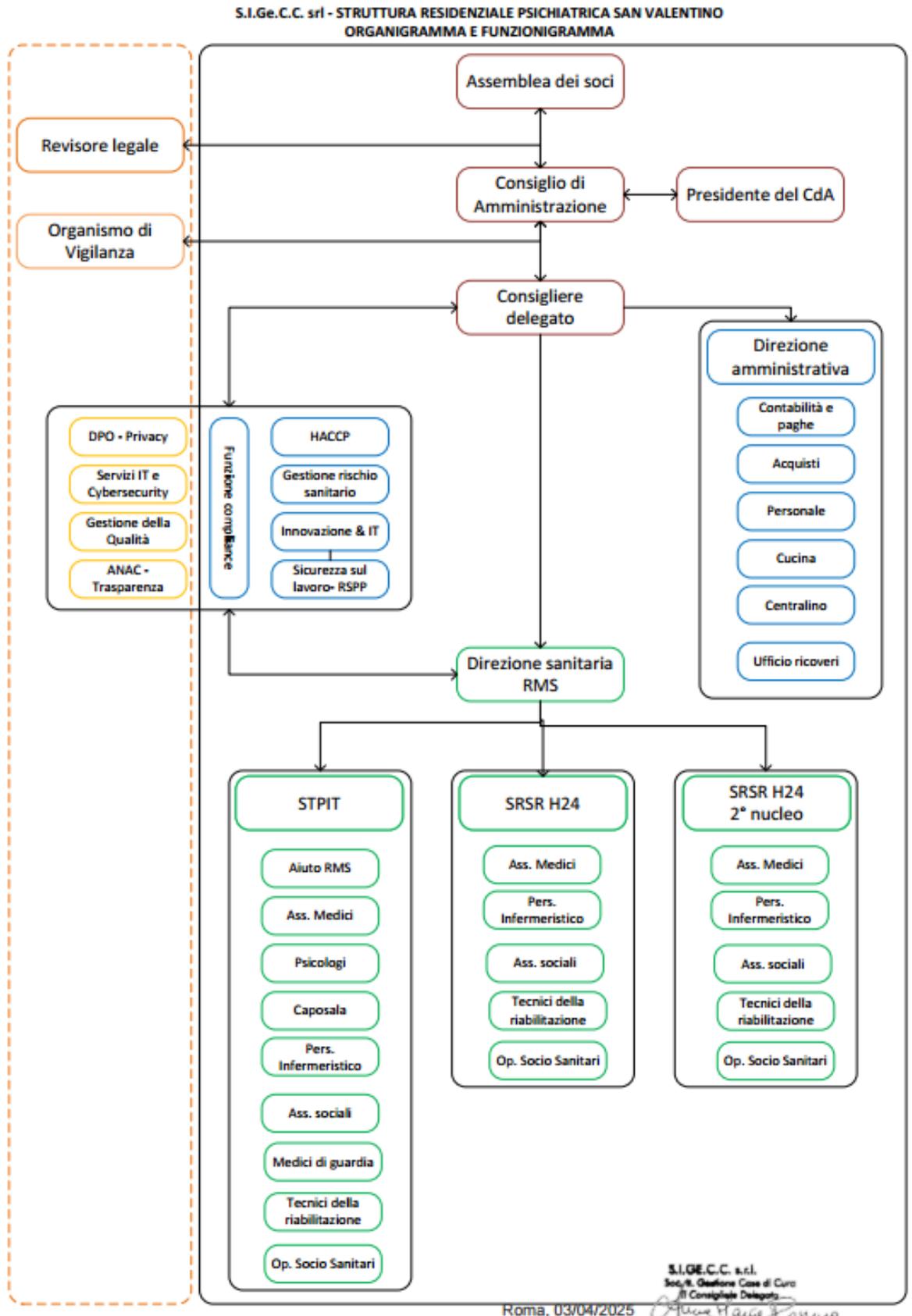
L'analyse des questionnaires est évaluée par la direction, qui met en œuvre d'éventuelles actions correctives.

Annexe : Organigramme de l'établissement psychiatrique San Valentino



# Struttura residenziale Psichiatrica San Valentino

## ORGANIGRAMME DE L'ENTREPRISE





Struttura residenziale Psichiatrica

# San Valentino