VILLA GIUSEPPINA

Struttura Residenziale Psichiatrica e RSA

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

Sommario

VILLA GIUSEPPINA **1**

STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA E RSA **1**

CARTA DEI SERVIZI SANITARI **1**

PREMESSA **4**

I. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA **6**

STORIA **6**
UBICAZIONE 7
MISSIONE **7**
ANCELLE DELLA CARITÀ 7
VALORI, PRINCIPI, IMPEGNI **8**
STANDARD QUALITA' **11**
MODELLO 231 11
CODICE ETICO 11
CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ 12
CERTIFICAZIONE SULLA SICUREZZA 13
DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI **14**
DIRITTI 14
DOVERI 15
INFORMAZIONI GENERALI **17**
ORARI DI VISITA 17
COME RAGGIUNGERE VILLA GIUSEPPINA 17
CONTATTI 18

II. PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI **19**

SPAZI E UNITA' OPERATIVE. 19
STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA 19
R.S.A. (RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE) 23

o R.S.A. ESTENSIVA PER DISTURBI COGNITIVO COMPORTAMENTALI GRAVI (DCCG 23
CENTRO DIURNO PSICHIATRICO (CDP) 24
AMBULATORI SPECIALISTICI 25

III. PERCORSI ASSISTENZIALI 28

STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA IN ACCREDITAMENTO 28
STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA IN REGIME PRIVATISTICO 28
R.S.A. MANTENIMENTO B IN ACCREDITAMENTO 29
R.S.A. ESTENSIVA ED ESTENSIVA DCCG IN REGIME PRIVATISTICO 29
CENTRO DIURNO PSICHIATRICO 30
AMBULATORIO SPECIALISTICO 30
DOCUMENTI NECESSARI AL RICOVERO 30
EXTRA COSTI PER OPTIONAL ALBERGHIERI 30
DEGENZA E PRESTAZIONI 31
TRATTAMENTO RESIDENZIALE 32

IV. TUTELA DEI PAZIENTI 34

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE SANITARIA 34
PRIVACY 34
SEGNALAZIONI E RECLAMI 34
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO 35

PREMESSA

Gentile Ospite,

lo sviluppo tecnologico, demografico e culturale ha imposto al comparto della sanità negli ultimi anni cambiamenti rilevanti: nuove normative, vincoli dovuti alle risorse economiche disponibili, aumento dell'età media della popolazione, diversificazioni culturali, utilizzo di tecnologie e strumenti diagnostici terapeutici sempre più sofisticati, rinnovamento delle prassi, l'utilizzo della IA, uniti all'emergere di problemi etici importanti.

Villa Giuseppina si è adeguata nel tempo, integrando il nuovo con i valori che ispirarono la fondatrice, Santa Maria Crocifissa Di Rosa, sin dal lontano 1910.

L'obiettivo primario di Villa Giuseppina, inserita da oltre cento anni nella rete dei servizi sociosanitari romani, è stato per lungo tempo quello di accogliere persone con disagio psichico in un ambiente confortevole ed elegante, per poi ampliare e diversificare i propri servizi in ambito sanitario, offrendo sempre la professionalità di una équipe di operatori con competenze specifiche.

La Carta dei Servizi che andiamo ad aggiornare e consolidare è uno strumento che offre ai cittadini la possibilità di conoscere una realtà operante sul territorio romano, pensata e finalizzata alla tutela dei diritti dei cittadini nell'ambito sociosanitario.

A tale proposito Villa Giuseppina vuole creare un rapporto di dialogo e collaborazione sempre più stretto con l'utente, con l'intento di migliorare la qualità dei servizi offerti, rendendoli non solo più efficienti e tempestivi, ma soprattutto più capaci di rispondere alle diverse esigenze di quanti ne usufruiscono e in accordo con le regole regionali.

La partecipazione e la collaborazione dell'ospite stesso e dei familiari sono condizione fondamentale per la riuscita dell'opera di assistenza e riabilitazione. Anche per questo Villa Giuseppina è concepita come una struttura volta all'incontro fra persone coinvolte in un progetto comune.

Il nostro obiettivo è quello di offrire una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di tutto il personale religioso e laico che, a vario titolo, opera nella nostra struttura. E proprio grazie al lavoro dei nostri operatori abbiamo ottenuto negli anni sia le certificazioni di qualità, strumento fondamentale per gestire al meglio l'assistenza delle nostre ospiti, sia quelle sulla sicurezza, in modo da tutelare al meglio dipendenti e Ospiti.

Villa Giuseppina è una struttura residenziale psichiatrica e RSA, autorizzata all'esercizio e accreditata con il Servizio Sanitario Regionale., gestita dalla S. Giuseppe S.p.A. Essa rispetta pertanto tutti i requisiti richiesti dalle leggi e dai regolamenti nazionali e regionali. La presente Carta dei Servizi descrive la tipologia e le caratteristiche delle prestazioni e dei servizi erogati.

I. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

STORIA

Villa Giuseppina è sorta a Roma nel 1910 sulla via Nomentana, per volere di papa Pio X, che, avendo conosciuto bene la sensibilità e l'esperienza delle suore Ancelle della Carità di Brescia nell'assistenza a persone con disagio mentale, le chiamò a Roma per questa opera.

La congregazione delle Suore Ancelle della Carità nasce a metà dell'Ottocento per volontà di una nobile bresciana, Paola di Rosa, poi santificata S. Maria Crocifissa di Rosa.

L'istituto delle Suore Ancelle della Carità sorge tra il 1836 e il 1839 per volontà di Paola di Rosa, con l'assistenza ai malati di colera nella città di Brescia.

Successivamente, nel 1840, le Ancelle incominciano l'esperienza psichiatrica, assistendo i malati di mente negli ospedali di Brescia e, dopo qualche anno, su richiesta delle autorità locali e della direzione degli ospedali medesimi, in strutture ospedaliere della congregazione, per assicurare agli ammalati, oltre alle cure mediche, anche ampi spazi di recupero fisico e mentale per garantire la loro incolumità e l'umanizzazione della cura e dell'assistenza.

Villa Giuseppina è, dunque, la fedele continuazione di questo programma e, dal 1910 ad oggi, accoglie ininterrottamente donne bisognose di assistenza psichiatrica.

Fino al 1960 Villa Giuseppina è stata in via Nomentana, poi si è trasferita nell'attuale sede di viale Prospero Colonna, dove, da inizio 2015, opera anche come Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.). Nel mese di ottobre del 2017 è stata poi riconosciuta l'autorizzazione all'esercizio per l'attività di un Centro Diurno Psichiatrico e di un Poliambulatorio Specialistico.

UBICAZIONE

Villa Giuseppina sorge su una vasta area collinare, in una zona salubre, nel quartiere romano di Monteverde, su un poggio altamente panoramico e soleggiato, immersa in un parco verde, lontano dall'inquinamento atmosferico e da rumorosità moleste, che costituisce un polmone verde di aria pulita anche per il quartiere.

Il parco si estende su una superficie di circa sei ettari di terreno, in gran parte destinata a giardini e in parte a frutteti, che concorrono all'approvvigionamento alimentare della Comunità religiosa.

A Villa Giuseppina sono presenti da più di 100 anni le Suore Ancelle della Carità, che offrono il loro servizio di assistenza e carità alle persone bisognose.

La Struttura Residenziale Psichiatrica e l'R.S.A. di Villa Giuseppina sono in accreditamento definitivo dal Novembre 2014. Mentre la Struttura Residenziale Psichiatrica ospita solo pazienti di sesso femminile, l'R.S.A. e il Centro Diurno accolgono anche uomini.

MISSIONE

Ancelle della Carità

La malattia psichiatrica è stata uno dei campi di azione scelto dalla Madre Fondatrice delle Ancelle della Carità, S. Maria Crocifissa Di Rosa.

La cultura e i valori di riferimento dell'opera sono ben rappresentati da queste parole della Madre: **"Il primo dei vostri doveri è amare teneramente gli ammalati. Si dovrà circondare l'ammalato con tenere premure, abbondando in riguardi, in attenzione vigile, per contribuire alla loro cura e ove possibile, nella misura possibile, al loro inserimento nella famiglia e nella società. Quando vegliate la notte abbiate occhio speciale ai più gravi. Se li assisterete con carità e piacevolezza si sentiranno confortati. Ai parenti dei malati l'Ancella della Carità dimostri comprensione, cortesia, interessamento, condividendo il loro dolore. E' tenuta al segreto professionale; se richiesta di notizie, proceda con prudenza e discrezione. Siate imparziali per servire tutti con uguale impegno"** (SMC Regola 1851)

Parole ancora valide per chi opera a "Villa Giuseppina".

Ciò significa offrire il proprio servizio senza distinzioni e uguale sollecitudine verso giovani e anziani, ricchi o poveri, riconoscenti o meno, tenendo sempre e solo presenti le necessità di ognuno. Con perseveranza, dolcezza, bontà, esempio e spirito di abnegazione.

Ciascuno disimpegni le mansioni di sua competenza con esattezza e senso di responsabilità.

Diligenza, attenzione e puntualità nell'eseguire il proprio lavoro, evitando durante il servizio qualsiasi altra occupazione che sia a scapito dell'ammalato.

VALORI, PRINCIPI, IMPEGNI

Nel perseguire questa politica, la Direzione ha stabilito alcuni obiettivi di carattere generale, sanciti anche nel Manuale della Qualità, sui quali tutta la Struttura è impegnata:

- sviluppare un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, per raggiungere un livello qualitativo idoneo a garantire il massimo grado di soddisfazione dell'assistito;
- fornire sicurezza nell'esercizio della medicina, nella esecuzione dei trattamenti e nell'assistenza dei pazienti, tenendo presente le indicazioni della EBM;
- ricercare miglioramenti, tendere ad una sempre maggiore affidabilità in termini di risultati per assicurare appropriatezza, tempestività, efficacia, sistematicità e continuità attraverso la rapidità di erogazione, l'eliminazione dei disagi e la prevenzione dei disservizi;
- seguire i cambiamenti legislativi e porre attenzione ai requisiti sociali a tutela dell'assistito e a garanzia di quella qualità implicita (igiene, sicurezza, ecc.) che il cittadino non chiede palesemente, ma che rappresenta un elemento fondamentale di determinazione della qualità erogata dalla Struttura;
- offrire al Personale sanitario la disponibilità delle risorse professionali e tecnologiche necessarie ad un corretto esercizio delle proprie competenze;
- valorizzare le risorse umane, accrescendo la professionalità degli operatori sanitari attraverso la formazione continua in Medicina, per il possesso di conoscenze teoriche aggiornate (il sapere), il possesso di abilità tecniche e/o manuali (il fare), il possesso di capacità comunicative e relazionali (l'essere);

- offrire ai Pazienti la migliore ospitalità e il miglior servizio, garantendo loro uguaglianza, imparzialità, continuità nell'assistenza, diritto di scelta e partecipazione, rispetto dei tempi;
- misurare la qualità percepita in un'ottica di miglioramento e piena soddisfazione dell'assistito.

Nell'ambito di questi obiettivi generali è considerato essenziale il riconoscimento dell'efficacia e dell'affidabilità del Sistema per la Qualità, che in linea con gli obiettivi generali, permette di verificare il conseguimento degli standard qualitativi dichiarati e l'avvio di programmi di miglioramento mirati alla soddisfazione del cittadino, alla sicurezza del personale e dell'ambiente, all'ottimizzazione dei costi e alla riduzione delle non conformità, attivando i necessari provvedimenti preventivi e correttivi.

La persona è il centro del percorso di cura e di riabilitazione che è studiato, realizzato e monitorato in tutti i suoi aspetti: aiuto nell'igiene personale, alloggio curato nei minimi particolari, vitto realizzato nella cucina interna con diete personalizzate, cure mediche all'avanguardia, supporto psicologico, animazione e riabilitazione con l'uso degli ampi spazi interni e esterni.

Nello spirito dei principi e dei valori del Carisma della Fondatrice, che ha ispirato la Casa di Cura prima, la Struttura Residenziale Psichiatrica e l'R.S.A. poi, e infine il Centro Diurno e gli Ambulatori, tutto il personale si impegna ad operare con grande attenzione alla dignità della persona, alle sue necessità fisiche e spirituali, con spirito di accoglienza, ascolto, disponibilità, pazienza, per il suo maggior benessere e serenità.

Particolare cura è posta nel rapporto tra la famiglia e le persone che scelgono di curarsi a Villa Giuseppina, attraverso orari di visita estesi, in cui è possibile incontrare i propri parenti con riservatezza e tranquillità.

Inoltre, il personale medico opera nei confronti del paziente e dei suoi familiari con informazione costante su diagnosi, prognosi, decorso clinico e terapia, fino alla dimissione, corredata da informazioni, prescrizioni e consigli.

I valori fondamentali su cui la Casa fonda la propria azione sono: uguaglianza, imparzialità e partecipazione. In particolare:

- il pieno ed assoluto rispetto della libertà di scelta del luogo di cura e del medico di fiducia, al di fuori di ogni costrizione sia fisica che morale;
- la massima tempestività nelle procedure che facilitano l'accesso del paziente al ricovero;
- la sicurezza che venga garantita a tutti i cittadini la migliore qualità dei servizi sanitari, indipendentemente dal loro ceto sociale, dalle loro ideologie politiche o religiose, dalla loro razza, dalle loro condizioni economiche e dalla loro età;
- evitare in assoluto qualsiasi forma di istituzionalizzazione, procedendo con Progetti individuali sia per le cure che per la riabilitazione.

I fini istituzionali che vengono perseguiti sono:

- garanzia della massima sicurezza nello svolgimento di tutte le prestazioni medico-diagnostiche e nell'esecuzione di tutti i trattamenti terapeutici e riabilitativi;
- vigilanza costante nell'arco delle ventiquattro ore sui pazienti ricoverati, esercitata da medici, psicologi, infermiere professionali, O.S.S., riabilitatori e terapisti, il cui numero è adeguato alle esigenze e alle norme secondo i parametri previsti dalla legge;
- attenzione che tutte le prescrizioni terapeutiche dei sanitari siano rispettose della persona ed eseguite con ogni opportuna cautela, in funzione dello stato di malattia del paziente;
- richiesta di consenso informato del paziente per eventuali trattamenti terapeutici specifici e di relativo rischio, con informazione preventiva ai familiari;
- controllo e sicurezza della piena e tempestiva disponibilità di tutti i mezzi necessari ai medici per lo svolgimento delle attività terapeutiche e riabilitative, di cui gli stessi si assumono la responsabilità.

"Lavorare instancabilmente, con competenza, a sollievo del dolore umano" (S.M.C.)

- per un servizio ordinato e proficuo si utilizzi bene il tempo;
- per mantenersi aggiornati e perfezionare le proprie competenze specifiche, operando con una coscienza professionale retta e illuminata dalla responsabilità e dal senso della giustizia verso la persona umana;
- per realizzare con tutti, sul piano professionale, una collaborazione di stima e fiducia reciproca in vista del maggiore bene dell'ammalata;
- per operare con rispetto delle posizioni e dei ruoli, conoscendo, osservando e facendo osservare il regolamento interno;

- nella libertà personale e delle confessioni religiose, rispettando il fatto che il Carisma è originato nella Chiesa Cattolica e di questa è testimonianza ed emanazione.

STANDARD QUALITA'

Modello 231

La S. Giuseppe S.p.A. ha adottato il Modello oragnizzativo e gestionale 231.

Il d.lgs. 8 giugno 2001 n. 231, recante *"Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica",* ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano un sistema di responsabilità amministrativa a carico degli enti collettivi (società, persone giuridiche, enti collettivi non riconosciuti, associazioni, consorzi) per una serie di reati, tassativamente elencati (c.d. reati presupposto), ove commessi nel loro interesse o vantaggio da:

- persone fisiche che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione degli enti stessi o di una loro unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale;
- persone fisiche che esercitano, anche di fatto, la gestione e il controllo degli enti medesimi (c.d. soggetti apicali);
- da persone fisiche sottoposte alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti apicali, se la commissione del reato sia stata possibile dall'omissione di vigilanza di questi ultimi.

Il d. lgs. n. 231/2001 stabilisce che l'ente non risponde del reato commesso nel suo interesse o a suo vantaggio nel caso in cui dimostri di aver adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione del fatto, un Modello di organizzazione, gestione e controllo idoneo a prevenire reati della specie di quello verificatosi, il c.d. Modello 231.

Codice etico

Il Codice Etico è parte integrante del Modello 231 e dell'organizzazione e risponde ai seguenti principi:

- assumere quali principi imprescindibili nel proprio operare l'onestà ed il rispetto delle normative vigenti in Italia e, in particolare, nella Regione Lazio;
- perseguire l'eccellenza nell'erogazione dei propri servizi;
- sviluppare un'azione continua di miglioramento dei servizi;
- assicurare le migliori prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione, in termini di appropriatezza, tempestività, efficacia;
- garantire ai propri medici e dipendenti ambienti di lavoro di qualità, sicuri e salubri;

- non tollerare né favorire in alcun modo comportamenti tendenti all'induzione ad agire contro la legge;
- riconoscere nelle risorse umane il patrimonio fondamentale e insostituibile per il proprio successo;
- impegnare e rendere più efficace ed efficiente la gestione delle risorse tecnologiche necessarie a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza;
- identificare nel miglioramento continuo di processi e sistemi la condizione necessaria per il perseguimento dell'eccellenza;
- promuovere l'innovazione, la ricerca scientifica, la formazione e la didattica;
- porre la massima attenzione affinché siano evitate, sempre e comunque, situazioni in cui possano verificarsi conflitti di interesse;
- garantire la riservatezza delle informazioni in suo possesso e astenersi dal ricercare e trattare dati riservati;
- riconoscere l'importanza del rispetto dell'ambiente;
- vietare a tutti di accettare, offrire o promettere, anche indirettamente, doni, servizi o prestazioni non dovuti nei rapporti intrattenuti con pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio.

Certificazione di qualità

Villa Giuseppina ha deciso di dotarsi della certificazione di qualità per poter rispondere meglio ai seguenti punti:

- dimostrare la capacità di fornire con regolarità un servizio conforme ai requisiti di legge e alle necessità dell'utente;
- accrescere la soddisfazione dei pazienti attraverso l'applicazione di un processo di miglioramento continuo.

Per questo Villa Giuseppina si è dotata di un sistema organizzativo conforme allo standard di riferimento in materia di qualità: la ISO 9001:2015 - "Sistemi di gestione per la qualità", oltre alla certificazione sulla Salute e Sicurezza dei luoghi di lavoro secondo la ISO 45001:2018.

Periodicamente, ogni 12 mesi, un ente di certificazione esterno esegue degli audit presso la struttura, al fine di verificare il mantenimento di tutti gli aspetti organizzativi e di rispetto della compliance e quindi mantenere i certificati di Qualità e Sicurezza.

Gli strumenti utilizzati dal sistema per garantire il processo di miglioramento sono molteplici; alcuni di essi sono facilmente identificabili dall'utente, essendone direttamente

coinvolto (verifica della soddisfazione dell'utente, gestione dei reclami e dei suggerimenti). Altri invece sono per l'utente di più difficile valutazione, poiché solo indirettamente ne può venire a conoscenza, quali ad esempio:

- la gestione delle non conformità
- il monitoraggio dei servizi offerti
- le verifiche ispettive (interne ed esterne)
- la gestione delle azioni correttive
- la gestione dell'attività sanitaria
- il piano della formazione
- il riesame della Direzione.

La "qualità" deve essere lo strumento con cui perseguire il miglioramento: questo è l'obiettivo che Villa Giuseppina si è imposta in questi ultimi anni.

Certificazione sulla sicurezza

L'adozione dei principi della norma ISO 45001:2018 ha permesso di individuare una precisa politica della sicurezza, definendo gli impegni e i traguardi della nostra struttura per il rispetto dei requisiti legali, per la prevenzione dei rischi e per il miglioramento continuo delle condizioni di lavoro, al fine di creare condizioni ottimali per i nostri dipendenti e i pazienti ospiti della struttura.

I benefici derivanti dall'applicazione di un sistema di gestione ISO 45001 sono:

- verifica della conformità legislativa;
- diffusione della cultura della sicurezza all'interno di Villa Giuseppina;
- maggiore soddisfazione e motivazione dei dipendenti;
- puntuale controllo dei rischi e riduzione dei pericoli, mediante la definizione di obiettivi e responsabilità;
- miglioramento dell'immagine;
- più efficace protezione e cura dei pazienti.

Il sistema di gestione ISO 45001:2018 è stato integrato con il già esistente sistema di gestione qualità (ISO 9001) in modo da rendere più agevole l'applicazione e il monitoraggio di tutti gli aspetti correlati.

La certificazione ISO 45001:2018 è stata conseguita grazie alla collaborazione di tutto il personale, che ha recepito e implementato i principi e i criteri prescritti dal disciplinare ISO.

Villa Giuseppina rende pubblica la politica integrata "qualità e sicurezza", comunicandone e diffondendone i contenuti tra tutto il personale dipendente e le altre parti interessate, attraverso i veicoli di comunicazione tipici di cui la nostra struttura si avvale (sito internet, carta dei servizi, mailing, ecc.) al fine di diffonderne i principi.

Gestione del rischio sanitario

La struttura ha implementato un sistema di gestione del rischio sanitario, con la costituzione del Comitato Valutazione Sinistri, il quale è un organismo di natura collegiale e multidisciplinare, di carattere consultivo, che esprime un parere obbligatorio, ma non vincolante, in ordine alle richieste risarcitorie per danno alla persona per responsabilità medica/sanitaria e civilistica, formulate nei confronti della struttura o di suoi operatori. Ad esso compete la funzione di governo del rischio assicurativo e di valutazione dei sinistri. Il Comitato gestisce il rischio sanitario della struttura, redigendo il Piano Annuale di Rischio Sanitario (PARS) inviato annualmente alla Regione Lazio.

DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI

Il paziente ospite nella nostra struttura esprime l'esistenza di un rapporto di fiducia e di rispetto verso l'organizzazione e il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

Villa Giuseppina aderisce ai principi enunciati nella "Carta dei Diritti del Malato" elaborata dal Tribunale dei Diritti del Malato.

DIRITTI

La persona malata ha diritto di essere assistita e curata con premura e attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni ideologiche e religiose.

La persona, durante la degenza presso la struttura, deve essere sempre appellata con il proprio nome e cognome o con la particella pronominale "Lei" e non con riferimenti al numero del letto o con la patologia della quale è portatrice.

La degente deve poter ottenere informazioni chiare sulle prestazioni erogate dalla struttura della quale è ospite, sulle modalità di accesso, sulla qualità tecnico-scientifica delle attività sanitarie, sulla diagnosi, terapia e prognosi della malattia da cui è affetta.

Salvo casi di urgenza o impossibilità, alla degente devono essere fornite tutte le notizie utili, compresi gli eventuali rischi o disagi e le possibili alternative appropriate pur se erogate da altre strutture, per poter esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposta a terapie o a metodiche invasive. Il sanitario, ove non incontri un espresso divieto da parte del degente, potrà fornire informazioni ai familiari. In caso di incapacità dovrà rivolgersi a coloro che esercitano la potestà tutoria.

La documentazione e i dati relativi alle procedure diagnostico terapeutiche sono coperti da segreto professionale, così come ogni altra circostanza che riguardi la degente, che può inoltrare reclami verso la struttura o i propri operatori e ha diritto di conoscerne tempestivamente l'esito.

DOVERI

L'esercizio dei diritti si coniuga con il corrispettivo adempimento di doveri e con il rispetto delle regole poste alla base di tutte le organizzazioni sociali, particolarmente di quelle complesse come le strutture ospedaliere e residenziali.

Tali regole possono essere sintetizzate nei punti seguenti:

- per le prime 24/48 ore di ricovero non sono consentite uscite fuori reparto
- si consiglia di indossare un abbigliamento congruo durante l'intera durata del ricovero (comunque abiti non sintetici suscettibili di partecipare a combustione)
- non è consentito ai degenti di tenere con sé oggetti potenzialmente pericolosi quali:

- oggetti taglienti o appuntiti (es. forbici, rasoi, taglierini, temperini, oggetti per cucito), materiale per manicure
- farmaci o medicinali di qualsiasi natura
- lattine in alluminio, oggetti in vetro (specchi, bottiglie, bicchieri, contenitori di profumi o creme n vetro), buste di plastica
- alimenti in genere, bevande alcooliche, sostanze stupefacenti
- accendini, fiammiferi e altri oggetti infiammabili

- corde, cavi elettrici, cinture, lacci per scarpe, collant, gambaletti, abiti con lacci; gli auricolari con filo devono essere consegnati dalle ore 21 alle ore 8,00 e possono essere ritirati per motivi di sicurezza secondo giudizio clinico e/o per uso motorio
- qualsiasi altro oggetto considerato pericoloso o potenzialmente pericoloso per peso, dimensioni, forma, funzione a discrezione del personale sanitario
- il personale infermieristico verificherà l'idoneità di quanto i pazienti portano in reparto al momento del ricovero e di quanto viene loro consegnato dai visitatori durante la degenza
- è consentito portare ai pazienti solo alimenti in quantità congrua, confezionati e con data di scadenza; non è consentito portare alimenti deperibili e/o da conservare in frigorifero
- è assolutamente vietato introdurre e consumare alcoolici e sostanze stupefacenti durante la permanenza del paziente nel reparto.

- Ogni degente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi messi a sua disposizione: essi sono patrimonio della struttura a servizio di persone malate e quindi devono essere trattati con la stessa cura dedicata alle cose proprie.
- L'attività assistenziale si fonda su principi igienici e su criteri organizzativi stabiliti dalla Direzione della struttura, con la finalità di dare uno svolgimento ordinato e razionale a tutte le procedure necessarie alla cura e alla riabilitazione: sotto tale profilo è indispensabile il rispetto dei ritmi e degli orari stabiliti per tutte le attività, comprese le visite dei parenti (non sovraffollare le stanze di degenza, non assumere comportamenti che diano fastidio o compromettano il riposo diurno e notturno delle altre degenti, non fare rumore, fare un uso corretto di luci, radio, televisori e telefoni cellulari). Motivate eccezioni in ordine agli orari di visita possono essere richieste al personale di reparto.
- In tutta la struttura, escluse le zone adibite, vige il divieto di fumare.
- Attività di svago, ricreazione e socializzazione trovano sede nei soggiorni di ogni Unità Operativa. Gli operatori sanitari hanno l'obbligo di far rispettare tutte le regole igienico organizzative alle degenti senza eccezione alcuna, anche fornendo

informazioni in ordine alle stesse. La degente dovrà anch'essa informarsi dei propri obblighi attraverso la consultazione della Carta dei Servizi.

INFORMAZIONI GENERALI

ORARI DI VISITA

L'orario di visita ai pazienti è differenziato tra Struttura Residenziale Psichiatrica e R.S.A.:

Struttura Residenziale Psichiatrica

- dalle ore 15.30 alle ore 18.00 tutti i giorni (festivi inclusi)
- dalle ore 10.00 alle ore 12.00 solo nei giorni festivi.

R.S.A.

- dalle ore 10.00 alle 12.00 e dalle 15.30 alle ore 18.00 tutti i giorni (festivi inclusi).

COME RAGGIUNGERE VILLA GIUSEPPINA

Dalla stazione Termini: prendere l'autobus H alla fermata TERMINI, scendere sulla circonvallazione Gianicolense alla fermata GIANICOLENSE-S. CAMILLO e prendere l'autobus 228 o 774; scendere in viale Prospero Colonna alla fermata IRLANDESI-SOLIDALI TIBURZI.

Percorso alternativo:

Dalla stazione Termini: prendere la metropolitana B fino alla stazione Piramide; prendere l'autobus 719 alla fermata CAVE-ARDEATINE, scendere alla fermata PORTUENSE-VENTURI e percorrere via Venturi per 500 mt fino a viale Prospero Colonna.

Dalla stazione di Trastevere: prendere l'autobus 228 alla fermata TRASTEVERE; scendere in viale Prospero Colonna alla fermata PROSPERO COLONNA-S. SILVIA.

METROPOLITANA

Dalla stazione Piramide: prendere l'autobus 719 alla fermata CAVE ARDEATINE, scendere alla fermata PORTUENSE-VENTURI e percorrere via Venturi per 500 mt fino a viale Prospero Colonna.

In alternativa scendere sulla circonvallazione Gianicolense, di fronte all'ospedale S. Camillo, e prendere l'autobus 228 o 774 e arrivare in viale Prospero Colonna.

Villa Giuseppina è dotata di un ampio parcheggio per autovetture, facilmente accessibile, a disposizione degli operatori e dei visitatori.

CONTATTI

Vila Giuseppina ha sede in Viale Prospero Colonna n. 46 – 00149 Roma.
Telefono 06.5529621
Fax 06.5515786
E-mail info@villagiuseppina.it
PEC s.giuseppespa@legalmail.it
Sito internet www.villagiuseppina.it

II. PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI

SPAZI E UNITA' OPERATIVE

Gli edifici destinati alle degenze sono articolati in Unità Operative collegate fra loro e disposti su uno o due piani.

Ogni edificio è dotato di un proprio giardino, cui si accede con facilità, essendo posizionato generalmente sullo stesso piano di calpestio dei reparti e senza barriere architettoniche. I singoli giardini sono tutti dotati di attrezzature per esterno.

Negli edifici sono disposti i vari ambienti destinati alle degenze notturne e diurne dei pazienti, ai trattamenti terapeutici, al soggiorno, ai laboratori per la terapia occupazionale, ai locali attrezzati per le visite dei familiari e dei visitatori, alle sale da pranzo, il tutto disposto con criteri di flessibilità funzionale per una completa integrazione fra il soggiorno diurno e quello notturno.

Gli spazi destinati alla degenza notturna sono articolati in ampie sale, con aria condizionata, ricircolo costante dell'aria, adeguata illuminazione naturale e artificiale e con servizi igienici autonomi.

Complessivamente Villa Giuseppina si divide in quattro strutture indipendenti che condividono lo stesso stabile: la Struttura Residenziale Psichiatrica di 88 posti letto, la R.S.A. di 55 posti letto, il Centro Diurno Psichiatrico di 10 posti e gli Ambulatori Specialistici.

STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA

La Struttura Residenziale Psichiatrica è costituita da due Unita Operative (UO) poste rispettivamente a piano terra (UO-0) e al secondo piano (UO-2).

Unità Operativa 0

La UO-0 si compone di 30 posti letto divisi in due nuclei di due tipologie assistenziali: 20 posti di SRTRi (Struttura Residenziale Terapeutico Riabilitativa - intensiva), di cui 8 in regime privato, e 10 posti di SRTRe (Struttura Residenziale Terapeutico Riabilitativa - estensiva).

Le camere dei due nuclei sono composte nel seguente modo:

- 10 stanze singole con bagno (di cui 8 al servizio del regime privato)
- 6 stanze doppie con bagno
- 4 stanze doppie con bagno in comune a due a due

I bagni sono tutti accessibili dalle stanze; tutte le camere sono dotate di armadi, scrivanie, di impianto di climatizzazione e di ricircolo dell'aria, per garantire il microclima più adatto nelle diverse stagioni.

Molti bagni sono attrezzati per disabili, secondo i criteri normativi richiesti.

Nella zona diurna, accanto alla sala di soggiorno e alla sala da pranzo, vi sono la cucinetta di piano e i locali sanitari (studi medici, locale infermieristico, bagni assistiti, ecc.).

Inoltre, i locali sono dotati di ampi corridoi, collegati con il giardino esterno, esclusivamente dedicato alla Unità Operativa.

Unità Operativa 2

La UO-2 si compone di 58 posti letto divisi in tre nuclei: due sono della tipologia assistenziale $SRSR_{24h}$ (Struttura Residenziale Socio Riabilitativa – 24h), entrambi di 20 posti letto, mentre il terzo nucleo è di tipologia assistenziale SRTRi (Struttura Residenziale Terapeutico Riabilitativa - intensiva) da 18 posti letto .

Le camere dei tre nuclei sono composte nel seguente modo:

- 3 stanze singole con bagno
- 14 stanze doppie con bagno
- 11 stanze triple con bagno.

I bagni sono tutti accessibili dalle stanze; tutte le camere sono dotate di armadi, scrivanie, di impianto di climatizzazione e di ricircolo dell'aria, per garantire il microclima più adatto nelle diverse stagioni.

Diversi bagni sono attrezzati per disabili, secondo i criteri normativi richiesti.

Nella zona diurna, accanto alle sale di soggiorno e alle sale da pranzo, vi sono la cucinette di nucleo e i locali sanitari (studi medici, locale infermieristico, bagni assistiti, ecc.).

I nuclei sono dotati di ampi corridoi collegati con le terrazze esterne e con il giardino al piano inferiore, esclusivamente dedicato alla Unità Operativa, un solo reparto, SRTRi, non ha accesso diretto alla terrazza e/o ai giardini.

Sale di supporto

Nelle sale di soggiorno sono presenti un pianoforte, tavoli da gioco, televisori, lettori DVD, divani e poltrone confortevoli, con ampie superfici vetrate sull'annesso giardino. Durante il soggiorno vengono effettuati lavori di cucito, di pittura, vi si svolgono riunioni per la lettura collettiva di giornali e riviste, conversazioni su problemi di attualità e di altra natura, sempre con lo scopo di riabilitare le pazienti secondo i programmi del personale medico e degli psicologi della struttura.

La casa è anche dotata di una sala teatro, unica per tutte le unità di degenza, munita di schermo cinematografico e di varie attrezzature audiovisive. Vi si svolgono spesso spettacoli o riunioni musicali, il tutto svolto con l'intento riabilitativo e di socializzazione. Le degenti possono anche utilizzare la palestra attrezzata per scopi prevalentemente riabilitativi. Con l'uso del proprio corpo, attraverso esercizi e movimenti appropriati fra loro, si realizza in molte pazienti una riabilitazione psicomotoria, richiesta a fini terapeutici. Le pazienti ricoverate nella Struttura non hanno bisogno di una prolungata e continua permanenza nel proprio letto, ma prevede, viceversa, rapporti interpersonali con le altre degenti, svolgimento di colloqui con gli operatori e con il personale di assistenza, terapie di gruppo, trattamenti terapeutici occupazionali, attività sportive e ludiche. Questo spiega la maggiore disponibilità di spazi destinati alle zone diurne rispetto a quelle notturne.
La Struttura è integrata nel territorio e aperta a incontri culturali, a visite professionali, a tirocini di studio universitari e spesso si organizzano corsi di aggiornamento professionale per il personale interno, ma anche per professionisti esterni.

Tipologia delle pazienti

La Struttura Residenziale ricovera pazienti affette da patologia psichiatrica in accordo con il Dipartimento di Salute Mentale, con il quale viene condiviso il piano riabilitativo personale di ciascuna paziente.

R.S.A. (RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE)

La R.S.A. è costituita da una Unita Operativa (UO) posta al primo piano (UO-1) della struttura Villa Giuseppina.

Unità Operativa 1

La UO-1 si compone di 55 posti letto, così suddivisi:

- *R.S.A. Mantenimento B* con 35 posti letto (tutti in convenzione con il SSN), divisi in due nuclei di 20 e 15 unità.

Le camere dei due nuclei sono composte nel seguente modo:

- 5 stanze singole (di cui 4 con bagno e una con bagno riservato nelle immediate vicinanze)
- 3 stanze doppie con bagno
- 6 stanze a quattro letti con bagno.

- *R.S.A. Estensiva con 10 posti letto* (solo autorizzati e, quindi, in regime privato di solvenza).

Le camere del nucleo sono composte nel seguente modo:

- 2 stanze singole con bagno
- 4 stanze doppie con bagno

- R.S.A. Estensiva per Disturbi Cognitivo Comportamentali Gravi (DCCG) con 10 posti letto (solo autorizzati e, quindi, in regime privato di solvenza).

Le camere del nucleo sono composte nel seguente modo:

- 2 stanze singole con bagno
- 4 stanze doppie con bagno

I bagni sono tutti (tranne uno) accessibili dalle stanze; tutte le camere sono dotate di armadi, scrivanie, di impianto di climatizzazione e di ricircolo dell'aria, per garantire il microclima più adatto nelle diverse stagioni.
Alcuni bagni sono attrezzati per disabili, secondo i criteri normativi richiesti.
Nella zona diurna, accanto alle sale di soggiorno e alle sale da pranzo, vi sono le cucinette di nucleo e i locali sanitari (studi medici, locale infermieristico, bagni assistiti, ecc.).
Inoltre, il nucleo è dotato di ampi corridoi collegati con il giardino esterno, esclusivamente dedicato alla R.S.A.

Sale di supporto

La R.S.A. ha sale dedicate ai colloqui e sale soggiorno con tavoli, televisori, lettore DVD, divani e poltrone confortevoli, con ampie finestrature sull'annesso giardino. Il personale cura l'igiene della persona e imposta l'attività ludica e riabilitativa basandosi sui programmi stabiliti dal medico e degli psicologi della struttura.
L'Unità Operativa ha una palestra dedicata, con scopi prevalentemente riabilitativi, e una sala per parrucchiere e podologo.
Invece di una prolungata e continua permanenza nel proprio letto, si predilige un'attività basata su rapporti interpersonali con le altre degenti, lo svolgimento di colloqui con gli operatori e con il personale di assistenza, terapie di gruppo e trattamenti terapeutici occupazionali, spesso condivisi con associazioni di volontariato esterne.

CENTRO DIURNO PSICHIATRICO (CDP)

Il Centro Diurno Psichiatrico, che opera in regime esclusivamente privato, è collocato al piano terra della struttura Villa Giuseppina.

Esso può ospitare fino a 10 persone e dispone di:

- Locali per attività di gruppo;
- Locale per colloqui/visite;
- Locale Soggiorno-Sala da Pranzo;
- Locale cucinetta per sporzionamento;
- Servizi igienici (di cui uno accessibile).

Dall'ingresso della struttura a piano terra (dotato anche di rampa per disabili), passando per il banco del Centralino, si accede al Centro Diurno attraverso corridoi posti tutti a piano terra. Presso il locale dell'Accettazione si sbrigano le pratiche di accesso e di pagamento del servizio.

Il CDP si trova all'interno di un presidio polifunzionale già operativo nel contesto sociale, con una lunga tradizione psichiatrica, prima come Casa di Cura e ora, dopo la riconversione del novembre 2014, come Struttura Residenziale Psichiatrica. Pertanto, il CDP può usufruire di un ampio giardino, dotato di panchine, che consente un agevole utilizzo degli spazi esterni della struttura, sia per attività coordinate dagli operatori, sia per semplice svago e riposo.

Il CDP ha una sala da pranzo che gli utenti possono utilizzare usufruendo del servizio mensa interno alla struttura. Inoltre, è disponibile, a richiesta, anche un servizio lavanderia.

AMBULATORI SPECIALISTICI

Al primo piano della Struttura sono collocati gli studi che costituiscono gli Ambulatori Specialistici privati di Villa Giuseppina.
Nel centro, composto attualmente da sei studi con rispettiva sala d'attesa, si alternano gli specialisti di ben quaranta diverse specialità.
Dall'ingresso della struttura a piano terra, passando per il banco del Centralino, si accede al locale dell'Accettazione, presso il quale si sbrigano le pratiche di accesso e di pagamento del servizio.

Sempre a PT sono presenti il bagno assistito e un ascensore accessibile alle carrozzine per disabili.

Tramite scale o ascensore posto nelle immediate vicinanze dell'Accettazione, è possibile salire al primo piano, con sbarco diretto nella Sala d'Attesa del poliambulatorio, arredata con poltroncine e tavolino. Da questa, tramite un ampio corridoio, si accede ai sei ambulatori dedicati alle visite.

Direttamente accessibili dal corridoio ci sono sia i servizi igienici per i pazienti, sia quelli per il personale.

Le branche specialistiche autorizzate sono:

Allergologia e Immunologia clinica

Angiologia

Cardiologia

Chirurgia generale

Chirurgia maxillofacciale

Chirurgia toracica, addominale, bariatrica

Chirurgia vascolare

Dermatologia e Venereologia

Ematologia

Endocrinologia

Gastroenterologia

Genetica medica

Geriatria

Ginecologia e Ostetricia

Malattie apparato respiratorio

Malattie infettive

Malattie metaboliche e Diabetologia

Medicina del lavoro

Medicina estetica

Medicina interna

Medicina legale

Nefrologia

Neurochirurgia

Neurofisiopatologia

Neurologia

Neuropsichiatria infantile

Oftalmologia

Oncologia

Ortopedia e traumatologia

Otorinolaringoiatria

Pediatria

Psichiatria

Psicologia

Reumatologia

Scienze dell'alimentazione e Dietetica

Urologia

Vulnologia

III. PERCORSI ASSISTENZIALI

Struttura Residenziale Psichiatrica in accreditamento

Le prestazioni principali della Struttura Residenziale Psichiatrica riguardano:

- ricoveri esclusivamente ordinari, volontari e preventivamente autorizzati.

I ricoveri per malattie psichiatriche prevedono l'autorizzazione dei Centri di Salute Mentale (CSM), che, attraverso le UVM (Unità Valutative Multidimensionali) inviano i pazienti al ricovero con un progetto di riabilitazione.

In tutti i ricoveri, infatti, la condizione richiesta è la necessità di un percorso riabilitativo, a cominciare dalla tipologia SRTR intensiva, fino alla $SRSR_{24h}$.

Il ricovero è gratuito per tutte le tipologie assistenziali, perché la struttura opera con il Servizio Sanitario Nazionale.

Struttura Residenziale Psichiatrica in regime privatistico

Le prestazioni sono identiche alle precedenti, ma gestite direttamente dalla Struttura Villa Giuseppina, che, tramite i propri specialisti, valuta le condizioni dei pazienti solventi e la corretta collocazione residenziale.
Le tariffe della degenza privata sono riportate nel relativo listino.

R.S.A. Mantenimento B in accreditamento

Le prestazioni principali della Residenza Sanitaria Assistenziale Mantenimento B riguardano:

- ricoveri ordinari, volontari e preventivamente autorizzati di persone non autosufficienti, anche anziane.

I ricoveri prevedono l'autorizzazione del Servizio Sanitario Nazionale. Il ricovero prevede, come da normativa regionale, la compartecipazione del paziente di parte della tariffa di degenza, a meno che esistano condizioni specifiche di indigenza, per le quali interviene il Comune di appartenenza.

R.S.A. Estensiva ed Estensiva DCCG in regime privatistico

Le prestazioni principali della Residenza Sanitaria Assistenziale Estensiva riguardano nuclei di assistenza residenziale destinati a persone non autosufficienti, anche anziane, con necessità di elevata tutela sanitaria: cure mediche, cure infermieristiche quotidiane, trattamenti di recupero funzionale, somministrazione di terapie endovenose, trattamento di lesioni da decubito profonde, ecc..

La R.S.A. Estensiva DCCG, invece, si occupa di pazienti affetti da demenza, nelle fasi in cui il disturbo mnesico è associato a disturbi del comportamento e/o dell'affettività, che richiedono trattamenti estensivi di riorientamento e tutela personale in ambiente protetto. La degenza/frequenza è finalizzata al recupero e alla stabilizzazione clinico-funzionale degli ospiti, ponendosi come obiettivo principale il rientro degli stessi al proprio domicilio o al livello residenziale di mantenimento.

Questa tipologia non è convenzionata con il SSN e le tariffe della degenza privata sono riportate nel relativo listino.

Centro Diurno Psichiatrico

Il Centro Diurno Psichiatrico opera in forma privata, senza contributo del SSN, secondo tariffe indicate nel rispettivo listino.

L'inserimento avviene su indicazione del medico, che confrontandosi con gli specialisti di Villa Giuseppina, valuta le condizioni dei pazienti e stabilisce il corretto piano terapeutico riabilitativo in ambito semiresidenziale.

Ambulatorio Specialistico

L'attività ambulatoriale presso Villa Giuseppina è di carattere privatistico. Essa si svolge previa prenotazione della prestazione presso l'Ufficio Accettazione di Villa Giuseppina. Questa può avvenire tramite telefono, posta elettronica o direttamente in struttura.
All'atto della prenotazione, il cliente sceglie lo specialista di riferimento e fissa data e ora della prestazione.

Documenti necessari al ricovero

Per l'accoglienza sono richiesti:

- autorizzazione del SSN (solo se in convenzione)
- documento di identità
- tessera sanitaria
- codice fiscale.

Il ricovero è preceduto da un contatto telefonico del paziente, o dei suoi familiari, o del medico curante, o dell'ASL di appartenenza, con il servizio di Accettazione della struttura.

Extra costi per optional alberghieri

Il ricovero in camera singola o camera doppia, a scelta del paziente, comporta un costo giornaliero aggiuntivo alla retta regionale, secondo tariffe indicate nell'apposito listino.

DEGENZA E PRESTAZIONI

La presenza del medico specialista o dello Psicologo è garantita secondo le prescrizioni normative, sia nella Struttura Residenziale Psichiatrica, sia nella R.S.A., sia nel Centro Diurno.

Il servizio di accettazione raccoglie le richieste di inserimento convenzionate e non e fornisce tutte le informazioni per facilitare l'accesso alla struttura, secondo le indicazioni del CSM inviante (in caso di convenzione con il SSN) e le disposizioni del medico interno che ne ha condiviso il percorso.

Il servizio di ricovero è affidato a medici che a turno sono incaricati di questa mansione.

All'atto del ricovero il paziente dovrà essere munito della documentazione richiesta e delle autorizzazioni prescritte. Il ricovero avverrà a condizione che sia disponibile il posto letto.

Gli psicologi presenti nelle Unità Operative hanno un compito che si articola su due versanti: da una parte concorre al processo di cura, per quanto riguarda gli aspetti psicologici; dall'altra contribuisce al percorso riabilitativo mediante valutazione psicologica.

Per quanto attiene al primo obiettivo, il servizio elabora la diagnosi psicologica del paziente, servendosi di colloqui e test (anche computerizzati), mediante i quali viene elaborato il quadro di personalità.

Nel secondo caso viene coordinato, in accordo con il medico e con il CSM inviante, il percorso di riabilitazione fornendo il sostegno psicologico ai pazienti, con colloqui individuali e di gruppo.

TRATTAMENTO RESIDENZIALE

Il servizio di assistenza sociale è affidato alle assistenti sociali che provvedono a tutte le necessità sociali delle degenti, nei rapporti interni ed esterni alla struttura.

Il progetto riabilitativo non trascura il tempo libero e la socializzazione dei pazienti, mediante la lettura di giornali e libri, il loro commento, il canto, il ballo, gli esercizi di pittura, la visione di videocassette e di film e sport di vario tipo, sia nelle sale di soggiorno, sia nei laboratori, nella palestra e nei giardini all'aperto.

Il servizio di assistenza religiosa, nel rispetto di tutte le fedi, è affidato a un cappellano, disponibile ad ogni esigenza spirituale dei pazienti e coadiuvato dalle Suore Ancelle della Carità. Nell'edificio è aperta una Cappella dove vengono celebrate le sacre liturgie.

È in funzione, presso il centralino di Villa Giuseppina, un punto di informazione per tutte quelle notizie di carattere operativo che non trovassero riscontro nella presente Carta dei Servizi.

Le informazioni sullo stato di salute dei pazienti sono fornite esclusivamente dai medici della struttura, nel rispetto del segreto professionale e della tutela della privacy.
Il progetto terapeutico è affidato alle equipe di medici e psicologi, al fine di garantire il miglior risultato possibile, perseguendo criteri in linea con le Evedence Based medicine e le più attuali Linee Guida Internazionali (WHO, NICE etc.).

Villa Giuseppina mira a fornire ai pazienti il miglior trattamento residenziale e alberghiero, cercando di garantire un clima di umanizzazione, che renda meno gravoso il distacco dalla famiglia e dalle proprie abitudini.
Tutti i pasti sono preparati con menù dettagliati e vari, nel rispetto delle normative regionali e nazionali, anche con le diete speciali richieste: a questo scopo la struttura si avvale del supporto di una dietista qualificata.

Gli standard di qualità delle prestazioni fornite trovano i seguenti riscontri obiettivi:

- le cartelle cliniche sono custodite in un unico archivio centrale, con accesso informatizzato e con massima garanzia di riservatezza dei dati. La gestione dell'archivio è affidata alla Direzione Sanitaria, sulla quale grava la responsabilità della custodia e del rilascio di fotocopie. L'accesso all'archivio è consentito solo alle impiegate amministrative, che provvedono a raccogliere le richieste di fotocopie, a eseguirle e a rilasciarle agli interessati, previo accertamento della loro identità. Le fotocopie vengono consegnate ai pazienti che ne hanno fatto richiesta o a persone da essi legalmente delegate, a dimissione avvenuta;
- è costituito presso Villa Giuseppina un Consiglio Direttivo, garante e guida di tutta la struttura. Fra i suoi compiti è compresa la valutazione delle dotazioni tecnologiche, la loro adeguatezza o la necessità di innovazioni per adeguarle agli aspetti clinici, tecnici e organizzativi;
- la Congregazione delle Ancelle della Carità, fin dall'inizio dell'attività come Casa di Cura, assicura tramite le proprie Suore il servizio alle degenti;
- è possibile richiedere, da parte dei medici interni o degli stessi pazienti, la consulenza di specialisti esterni per le eventuali necessità di varia natura che insorgessero durante la degenza;
- il medico segue l'iter riabilitativo e la risposta al trattamento terapeutico attraverso colloqui diretti con il responsabile referente e con tutta l'équipe;
- il rilascio della scheda di dimissione del degente, contenente i dati clinici più salienti riscontrati durante il ricovero, i suggerimenti e i consigli espressi dal medico responsabile, nonché le prescrizioni terapeutiche che la paziente potrà seguire al proprio domicilio, avviene da parte del medico della struttura all'atto delle dimissioni. Essa potrà essere consegnata al medico curante o al medico del Centro di Salute Mentale da parte del paziente dimesso.

IV. TUTELA DEI PAZIENTI

Informazione e comunicazione sanitaria

Villa Giuseppina si impegna inoltre a garantire ai pazienti:

- un'informazione obiettiva e imparziale sulle prestazioni effettuabili al momento, con aggiornamento costante in caso di variazioni;
- un'informazione diretta ai pazienti e ai loro familiari sul soggiorno nella Struttura Residenziale Psichiatrica o nella R.S.A. o nel Centro Diurno, sul percorso di riabilitazione e sulle terapie attuate, pur nel rispetto più rigoroso della riservatezza nei confronti di terzi;
- l'accoglimento di eventuali reclami, sia dei pazienti sia dei loro familiari, sul totale funzionamento della struttura o su eventuali disservizi e disfunzioni;
- il loro diritto a rifiutare metodi terapeutici che non fossero accettati per motivate e serie considerazioni, esternate ai medici, agli psicologi e al personale infermieristico;
- espressione del consenso informato agli atti medici: il personale medico raccoglie il "consenso informato", la cui sottoscrizione da parte dell'assistita avviene solo dopo la illustrazione, con parole chiare e ben comprensibili, degli eventuali rischi o effetti collaterali connessi con la procedura proposta.

Privacy

In adempimento al Regolamento Europeo (GDPR) sul trattamento dei dati personali, Villa Giuseppina garantisce:

- trattamento dati personali: al momento dell'accettazione il paziente viene informato sulle modalità di trattamento dei suoi dati personali e sensibili, gli vengono fornite le garanzie per il rispetto della normativa in materia e gli viene chiesto il consenso scritto sul trattamento dei propri dati.

Segnalazioni e reclami

Eventuali reclami su disfunzioni o disservizi potranno essere inoltrati dal cittadino alla Direzione Amministrativa di Villa Giuseppina, nella persona di Angela Pierani (in religione Madre Margherita), referente responsabile anche per la privacy.

- I reclami, redatti su carta semplice o tramite l'apposito modulo presente in Accettazione e debitamente firmati, o anonimi, saranno consegnati agli sportelli dell'Accettazione tutti i giorni feriali, secondo l'orario di apertura vigente. Potranno anche essere spediti per posta all'indirizzo di Villa Giuseppina.
- Il reclamante potrà pretendere la riservatezza del suo nominativo, che rimarrà quindi conosciuto esclusivamente dalla Direzione, mentre il contenuto del reclamo sarà utilizzato per la formalizzazione ufficiale.
- I cittadini/utenti avranno modo di verificare gli impegni assunti da Villa Giuseppina, sia attraverso colloqui richiesti alla Direzione Amministrativa e Sanitaria, disponibili nei giorni e nelle ore indicate nella struttura, sia attraverso segnalazioni raccolte in appositi raccoglitori messi a loro disposizione negli uffici amministrativi.

Questionario di gradimento

Villa Giuseppina, anche nel rispetto delle proprie procedure interne di Qualità ISO9001:2015, si impegna a effettuare indagini e verifiche sul reale grado di soddisfazione dei cittadini/utenti mediante appositi questionari, distribuiti ai pazienti al termine del ricovero, e subordinatamente ai loro familiari.

La corretta compilazione dei questionari di gradimento permette al singolo cittadino/utente di esprimere le proprie considerazioni/valutazioni sul servizio ricevuto e a Villa Giuseppina di migliorare la qualità del servizio offerto. Informazioni che vengono annualmente rielaborate e inviate alla Regione.