CARTA DEI SERVIZI 2022

Comunità riabilitativa ad alta Intensità assistenziale Casa Villa Maura

COMUNITÀ RIABILITATIVA
AD ALTA INTENSITÀ ASSISTENZIALE

Casa Villa Maura

Pavia

Carta dei Servizi

neomesia
Mental Health

COMUNITÀ RIABILITATIVA AD ALTA INTENSITÀ ASSISTENZIALE

Casa Villa Maura

Pavia

La **Carta dei Servizi**
è stata curata dalla
Direzione di Struttura

Versione di
gennaio 2022

Gentile Ospite,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe la **Comunità riabilitativa ad alta attività assistenziale Casa Villa Maura.**

Questo documento, infatti, contiene le informazioni necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti dalla Struttura e come fruirne, nonché gli impegni assunti per migliorare continuamente la qualità dei servizi stessi.

Il nostro obiettivo è proprio quello di coinvolgerLa nel miglioramento continuo attraverso i Suoi suggerimenti, le Sue eventuali segnalazioni, i Suoi consigli e anche i Suoi reclami. Tutto ciò sarà per noi un'opportunità di crescita, in quanto il Suo contributo ci consentirà di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri ospiti.

RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione

Sezione Prima

1 MISSION 13
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi 13
1.2 I nostri valori 14
1.3 Principi fondamentali 15

2 COME RAGGIUNGERCI 19

3 PRESENTAZIONE 21
3.1 L'attività della struttura 22
3.2 Caratteristiche dell'intervento terapeutico-riabilitativo 24
3.3 Prestazioni e servizi erogati 25
3.4 Principali patologie trattate 27
3.5 Articolazione della Struttura 28

4 INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI 31
4.1 Richieste di informazioni 31
4.2 Le notizie cliniche e la Privacy 32

5 LA VITA IN STRUTTURA 35
5.1 Camere 36
5.2 Servizi alberghieri 36
5.3 Orari di visita ai parenti ricoverati 38
5.4 Laboratori per le attività 38
5.5 Spazi comuni 38
5.6 Servizio religioso 38

6 STRUMENTI DI TUTELA DEL CITTADINO 41
6.1 I questionari di gradimento ed il reclamo 41

7 DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE 45
7.1 Diritti del paziente 45
7.2 Doveri dell'utente 47

Sezione Seconda

8

IL RICOVERO 51

8.1 Gli interventi erogati in fase di ricovero 51

8.2 Modalità di accesso alle prestazioni di ricovero 52

8.3 Il giorno del ricovero 54

8.3.1 Cosa portare per il ricovero 54

8.3.2 Denaro e oggetti di valore 57

8.4 Permessi di uscita 57

8.5 La dimissione 57

Sezione Terza

9

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI 61

9.1 Come intendere la qualità 61

9.2 Gli indicatori e gli standard di qualità 63

9.3 Ricovero e cure 64

9.4 Informazioni e pratiche amministrative 65

9.5 Ascolto, suggerimenti e reclami 65

9.6 Prestazioni alberghiere 66

9.7 Strumenti di verifica 66

9.8 Impegni e programma di miglioramento 67

9.9 Tutela e partecipazione dell'Ospite 68

9.10 Sicurezza dell'Ospite 68

Casa Villa Maura
in un click

All'indirizzo web è sempre disponibile l'ultima versione aggiornata della Carta dei Servizi.

www.neomesia.com/casa-villa-maura

La Carta dei Servizi è uno strumento progettato da Casa Villa Maura e dedicato ad ogni ospite della struttura, per conoscerne meglio i servizi, trovare informazioni utili e diventare un supporto adeguato ad ogni tipo di esigenza.

Buona lettura!

Il segna posto all'angolo superiore delle pagine può essere piegato agilmente ed essere utilizzato per ricordare le informazioni utili alla tua ricerca

Le etichette colorate a bordo pagina aiutano a trovare più velocemente le sezioni che ti interessano

In fondo alla carta sono disponibili alcune **pagine dedicate a note ed appunti**

PRIMA

SECONDA

TERZA

L'équipe in struttura

DIRETTORE DI STRUTTURA
Dott.ssa Alessandra Ramati

DIRETTORE SANITARIO
Dott.ssa Alessandra Ramati

PSICHIATRA
Dott.ssa Alessandra Ramati

PSICOLOGO
Dott.ssa Ylenia Pullara

COORDINATORE INFERMIERISTICO
Pasquale Spinelli

COORDINATORE CENTRO DIURNO
Elena Licardi

I nominativi dei referenti di ciascuna unità organizzativa sono affissi all'ingresso della struttura e presso ciascuna unità organizzativa

sezione prima

1

LA STRUTTURA

1
Mission

La Comunità riabilitativa ad alta attività assistenziale Casa Villa Maura, in quanto struttura appartenente al gruppo KOS, ha fatto della definizione di Salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità del 1948 il proprio pilastro.

"La salute è lo stato di completo benessere fisico, psicologico e sociale e non solamente l'assenza di malattia".

In linea con questo principio,

la nostra mission consiste nell'accrescere il benessere emotivo, sociale, fisico e l'autonomia delle persone nella vita quotidiana attraverso l'erogazione di servizi sanitari e assistenziali di eccellenza.

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di

erogazione degli stessi e gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini nasce con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Nella Carta dei Servizi Casa Villa Maura dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati livelli qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

1.2 I nostri valori

All'interno di Casa Villa Maura fondiamo tutte le nostre scelte ed azioni sui valori aziendali.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Per noi significa prendersi cura delle persone, occuparsene attivamente, provvedere alle loro necessità e alla loro salute come "uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale".

PROFESSIONALITÀ

Intendiamo la Professionalità quel complesso di qualità che distinguono il professionista quali la competenza, la preparazione, la serietà professionale, la costanza dell'impegno, la scrupolosità. Qualità consolidate con l'esercizio della pratica costante.

RESPONSABILITÀ

Per noi responsabilità è rendere conto di atti, avvenimenti e situazioni in cui ognuno ha un ruolo determinante. Obblighi che derivano dalla posizione che ognuno occupa, dai compiti, dagli incarichi che abbiamo assunto.

RISPETTO

È per noi la consapevolezza dei diritti e dei valori altrui.

1.3 Principi fondamentali

UGUAGLIANZA

Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari. Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche.

IMPARZIALITÀ

La Struttura si ispira a criteri di imparzialità, di giustizia e di obiettività. Ad ogni Cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la Sua dignità.

PARTECIPAZIONE

L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del soggetto erogatore. Tale diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. L'Utente può presentare memorie, documenti ed osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'Utente circa la Qualità del Servizio reso.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'attività della **Comunità riabilitativa ad alta attività assistenziale Casa Villa Maura** è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute dei pazienti nonché ad un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate.

In riferimento ai principi fondamentali sopra riportati, Casa Villa Maura si impegna a garantire che:

- non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti, Collaboratori e Consulenti, comportamenti discriminatori che possano realizzarsi attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi;
- le informazioni di carattere personale dei pazienti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, siano trattate nel rispetto del diritto alla privacy.

Tutti i Dipendenti, Collaboratori e Consulenti della Struttura sono tenuti a fornire agli Utenti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla diagnosi della malattia e ai protocolli clinici proposti.
In tal modo viene garantito un processo di decisione e scelta consapevole da parte del paziente, che si concretizza nel cosiddetto "consenso informato".

La necessità di ottenere dall'Ospite il consenso a compiere un determinato trattamento rappresenta non solo un principio sancito dalla Legge, ma anche un elemento etico fondamentale nel rapporto tra paziente e personale medico. Con la sottoscrizione del consenso, il paziente decide in piena autonomia se sottoporsi o meno al trattamento

medico proposto a seguito della piena comprensione della diagnosi, dello scopo del trattamento, degli eventuali rischi a esso associati e delle possibili alternative.

Al fine di assicurare la massima trasparenza informativa con l'utenza, quindi, Casa Villa Maura si impegna a:

- garantire al paziente, o a un suo delegato nei casi previsti dalla Legge, la più completa e idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle alternative eventuali, sulle prospettive e sulle prevedibili conseguenze/complicanze delle scelte operate;
- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell'utenza.

I principi fondanti l'attività di ricovero, cura e assistenza dei pazienti presso Casa Villa Maura sono fondati sul rispetto della normativa di riferimento e delle principali linee guida di settore e si riassumono nei seguenti punti:

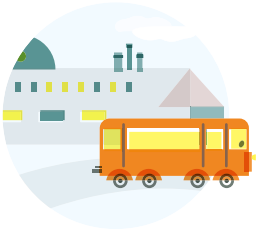
- **governo clinico** di tutti i casi mediante stesura e la realizzazione di un progetto terapeutico-riabilitativo personalizzato, costantemente aggiornato alla luce dei risultati ottenuti e dei problemi emergenti;
- **coinvolgimento attivo** nei processi decisionali e condivisione del percorso riabilitativo con il paziente e con i suoi familiari/caregiver fin dalle prime fasi del ricovero, con momenti strutturati di ascolto/confronto, supporto psicologico, educazione terapeutica;

- organizzazione del lavoro in **team interdisciplinare e multiprofessionale**, coordinato dal medico referente del caso, con la partecipazione attiva di tutti i professionisti;
- costante **verifica dell'appropriatezza** delle prestazioni sanitarie rispetto agli standard clinico-organizzativi previsti per promuovere il miglioramento della qualità dei servizi e dell'assistenza erogata;
- **formazione del personale** attraverso un aggiornamento continuo sia per le competenze tecniche ed organizzative, che per quelle relazionali.

2
Come raggiungerci

IN AUTO

Percorrere la tangenziale Est di Lodi, seguire Via Lodi in direzione Pavia quindi svoltare a destra in Via Solferino e, al secondo incrocio ancora a destra in Via Cividale quindi proseguire diritti in Via Bolzano.



IN AUTOBUS

- Linea 4 fermata Via Firenze-Solferino
- Linea 6 fermata Via Cividale-Solferino

3
Presentazione

Casa Villa Maura fa parte di Neomesia (neomesia.com), il brand con cui il gruppo KOS presenta la propria offerta nel mondo della psichiatria.

Neomesia nasce dalla pluriennale esperienza in campo psichiatrico maturata in diverse realtà: una rete di cliniche specialistiche e comunità terapeutiche (anche per minori), con competenze specifiche per la presa in carico di pazienti di ogni età ed in tutte le fasi dell'evoluzione della malattia, dalla manifestazione acuta a quella riabilitativa.

L'obiettivo di Neomesia è il benessere della persona ed il suo recupero psichico, fisico e relazionale.

L'approccio adottato è basato sull'ascolto e sulla condivisione del piano diagnostico terapeutico personalizzato con un team multidisciplinare, che prevede il coinvolgimento attivo non solo del paziente ma anche della famiglia (laddove indicato e possibile) e dei servizi invianti per un miglior reinserimento sociale e famigliare della persona al termine del percorso.

Esperienza, competenza e multidisciplinarietà sono le leve distintive di Neomesia.

3.1 L'attività della struttura

La Comunità Riabilitativa ad Alta Attività Assistenziale Casa Villa Maura è una struttura sanitaria autorizzata e accreditata accreditata dalla Regione Lombardia con l'ASL di Pavia e accoglie pazienti da tutta Italia, previa autorizzazione dei servizi territoriali di competenza.

La struttura è accreditata per 20 persone e accoglie pazienti affetti da patologie psichiatriche che necessitano di trattamento intensivo e continuativo attuabile solo in condizioni di residenzialità protetta. Propone interventi terapeutico-riabilitativi incentrati sulla persona, avvalendosi della professionalità di personale esperto inserito in équipe multidisciplinari. La Comunità accoglie pazienti adulti di età compresa tra i 18 ed i 50 anni.

Oltre ai Programmi Residenziali ad Alta Intensità Riabilitativa, la struttura può accogliere pazienti provenienti dal Servizio

Psichiatrico di Diagnosi e Cura, in regime post-acuzie (per favorire una stabilizzazione del quadro clinico prima di una dimissione al domicilio), oppure provenienti dalla propria abitazione o da altre comunità riabilitative.

Casa Villa Maura dispone anche di un Centro Diurno e di appartamenti protetti per la Residenzialità Leggera.

IL PROGETTO RIABILITATIVO

L'attività di riabilitaszione all'interno della Comunità è suddivisa in tre fasi:

- inserimento all'interno della struttura, apprendimento delle norme di vita comune, individuazione di obiettivi e bisogni;
- partecipazione ad attività riabilitative individuali e gruppali;
- valutazione delle abilità residue e formulazione di progetti a lungo termine, che possono contemplare un reinserimento al domicilio, un passaggio in Residenzialità Leggera o il trasferimento in un'altra struttura.

Il progetto riabilitativo si fonda sull'individualità e sul rispetto di tempi e capacità del singolo paziente. Per tanto le fasi non vanno intese come rigidamente strutturate.

IL CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno ospita 15 persone di ambo i sessi, tra i 18 e i 65 anni. È attivo dal lunedì al sabato, dalle 8.30 alle 16.30. Nasce in primo luogo per garantire la continuità terapeutica a chi termina un percorso riabilitativo residenziale ma è rivolto anche a pazienti che pur essendo in grado di vivere al proprio domicilio, necessitano di un intervento riabilitativo.

L'intervento terapeutico si basa sulla riabilitazione psichiatrica e sul coinvolgimento della famiglia e del territorio per un processo di cura integrato.

RESIDENZIALITÀ LEGGERA (APPARTAMENTI PROTETTI)

Per Residenzialità Leggera si intende l'offerta di spazi abitativi in cui i pazienti psichiatrici possono vivere in modo autonomo seppur affiancati e monitorati dalla nostra equipe multidisciplinare. La persona, assistita tramite un processo riabilitativo mirato e graduato, ha la possibilità di sperimentare la propria autonomia, dalla gestione del sé alle occupazioni quotidiane.

I Programmi Sanitari di Residenzialità Leggera vengono erogati in stretta connessione con il Centro Diurno e si basano su tre punti cardine:

- lo sviluppo di capacità ed autonomie atte a gestire la quotidianità in assenza di operatori;
- il mantenimento di un'eventuale attività lavorativa;
- l'interazione con il territorio e i servizi sociali.

La residenzialità leggera può essere una soluzione temporanea, di medio termine o per la vita e si rivolge ad adulti di ogni età che abbiano recuperato una buona competenza relazionale e un buon grado di indipendenza sociale, abitativa e lavorativa.

3.2 Caratteristiche dell'intervento terapeutico-riabilitativo

Le Strutture Residenziali Terapeutico-Riabilitative sono strutture sanitarie di tipo comunitario per il trattamento volontario globale-psicoterapeutico, farmacologico, relazionale e sociale di pazienti con disturbi in fase di acuzie, post-acuzie o sub-acuzie, non trattabili a domicilio, che non necessitano di trattamenti in regime di ricovero e che necessitano di una temporanea e specializzata presa in carico in un contesto di vita quotidiana alternativo a quello abituale.

Le SRTR hanno le seguenti finalità;

- superare la fase di acuzie, post-acuzie o sub-acuzie;
- favorire l'acquisizione di soddisfacenti capacità relazionali;
- favorire l'acquisizione della maggiore autonomia possibile per consentire l'uscita dall'ambito dell'assistenza psichiatrica ed il possibile reinserimento sociale *(attraverso il rientro in famiglia o in un contesto abitativo autonomo supportato a livello domiciliare o il passaggio in una struttura della stessa tipologia, ma con un minore livello di intensità di protezione assistenziale socio-sanitaria).*

L'inserimento dell'ospite nel modulo avviene su base volontaria attraverso una richiesta effettuata da un medico della struttura pubblica di riferimento (Dipartimento di Salute Mentale competente), con cui viene condiviso il progetto terapeutico-riabilitativo personale di ciascun ospite, in base alla lista di attesa prevista dalla normativa regionale vigente e compatibilmente con la congruità delle condizioni cliniche e psicopatologiche dell'ospite rispetto alla tipologia assistenziale proposta.

Ai clinici invianti è garantita la massima disponibilità dell'équipe per una collaborazione attiva, improntata alla reciprocità e ad un'integrazione efficace e finalizzata al confronto sull'andamento clinico e alla piena attuazione del progetto terapeutico-riabilitativo proposto.

3.3 Prestazioni e servizi erogati

Tutti i programmi di riabilitazione psichiatrica sono orientati al recupero psichico, fisico e relazionale dell'ospite, finalizzato ad un reinserimento efficace e duraturo nel contesto relazionale familiare e sociale.

L'approccio terapeutico-riabilitativo è caratterizzato:

- dall'integrazione di diversi interventi (farmacologico,

psicoterapeutico, tecnico-riabilitativo, familiare, sociale) realizzati da un'**équipe multidisciplinare**;

- dal coinvolgimento attivo dell'ospite, della famiglia ed anche, ove possibile, della comunità e del territorio di riferimento.

Per tutti gli ospiti viene definito un **Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale** (PTRP) condiviso con l'ospite, che viene coinvolto attivamente insieme alla famiglia (ove indicato e possibile) per ottimizzarne l'efficacia.

Tale piano è articolato in una serie di interventi:

- valutazione diagnostica medica, specialistica psichiatrica e psicologica;
- consulenza clinica;
- effettuazione di test psicodiagnostici;
- trattamento farmacologico e psicoterapeutico (trattamento individuale e/o di gruppo) della patologia psichiatrica;
- intervento riabilitativo psichiatrico;
- supporto sociale;
- definizione di un progetto terapeutico post-dimissione con il servizio inviante.

Gli interventi e le attività proposti agli ospiti sono finalizzati all'attivazione di processi di cambiamento interno e di recupero globale della salute, alla riduzione degli effetti della cronicizzazione del disagio psichico e alla promozione del reinserimento dell'ospite nel contesto sociale e, ove possibile, lavorativo di riferimento.

A tal fine, è previsto l'utilizzo dei seguenti strumenti:

- Terapia farmacologica;
- Terapia psicologica;
- Intervento psicoeducazionale;
- Riabilitazione cognitiva;
- Interventi di risocializzazione e inclusione nel contesto socio-ambientale di riferimento.

3.4 Principali patologie trattate

Casa Villa Maura è specializzata nella presa in carico di pazienti affetti da diverse patologie.

In particolare sono trattate:

- **Disturbi d'Ansia.** Attacco di panico e fobia sociale.
- **Disturbi di Personalità.** Componente psicologica in disequilibrio, con associate alterazioni dello stato comportamentale.
- **Disturbo Depressivo.** Disturbo dell'umore che si manifesta con sintomi molto evidenti e riconoscibili.
- **Psicosi.** Disturbi che alterano le funzioni mentali.
- **Schizofrenia.** Forma dissociativa di alterazione del pensiero.

Le modalità di intervento per il trattamento delle patologie psichiatriche sono strettamente correlate al tipo di patologia e alle condizioni del singolo individuo pertanto anche la durata del ricovero può essere molto diversa.

All'interno della Comunità in genere i Pazienti vengono ospitati per un periodo variabile fra i sei mesi e i tre anni.

3.5 Articolazione della struttura

La Comunità Casa Villa Maura occupa un'area di 5.000 mq denominata Cascina Spagnola e situata nella zona residenziale ad Est di Pavia.

La struttura terapeutica-riabilitativa è progettata e realizzata con ampi spazi residenziali al primo piano e ambienti idonei allo svolgimento di attività terapeutiche-riabilitative, occupazionali e di socializzazione al piano terra.

PARCO ESTERNO

* Ampio giardino con area destinata ad attività di ortocoltura

0

PIANO TERRA

* Studi medici
* Palestra
* Sale occupazionali per attività artigianali
* Sale occupazionali per attività espressive e creative
* Soggiorno e sala lettura
* Cucina interna
* Sala mensa
* Guardaroba
* Lavanderia

1

PRIMO PIANO

* Camere e spazi residenziali

4
Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Richieste di informazioni

CENTRALINO

Tel. 0382 560119

casavillamaura@neomesia.com

UFFICIO

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■		

■ Dalle 9:30 alle 13:00

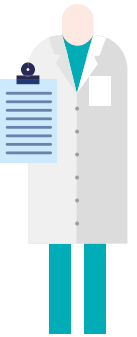
4.2 Le notizie cliniche e la Privacy

I medici sono a disposizione dei familiari per informazioni relative al decorso clinico dell'ospite (ove espressamente autorizzato dall'interessato, se maggiorenne) nei seguenti orari, previo contatto telefonico con équipe sanitaria per concordare un appuntamento: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 12:00.

Nell'esclusivo interesse degli Utenti, il personale è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti i Pazienti e non fornisce alcuna informazione ai familiari e persone significative se non espressamente autorizzato.

All'atto dell'ingresso in Struttura viene fornita adeguata informativa e richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR).

Le informazioni riguardanti lo stato di salute degli ospiti (categorie particolari di dati personali) e quelle riguardanti il profilo anagrafico vengono trattate secondo i principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità, minimizzazione, esattezza, integrità, corretta conservazione e riservatezza, nel rispetto del segreto professionale previsto dai Codici Deontologici sanitari, nel rispetto della normativa vigente.



4. INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI

5
La vita in struttura

5.1 Camere

Le camere sono dotate di 2 posti letto, ad eccezione di due camere da 3 posti letto. Tutte le camere dispongono di un bagno interno.

5.2 Servizi Alberghieri

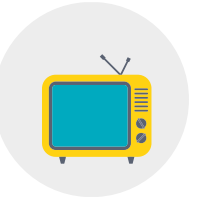
Per i servizi a pagamento il saldo può essere effettuato anche con bancomat e carte di credito negli orari di apertura dell'Ufficio Ricoveri.

PASTI

I pasti sono forniti da un servizio di refezione esterno in appalto; il menù prevede due opzioni di scelta per ogni componente del pasto. Il pranzo e la cena vengono consumati in una sala da pranzo dedicata.

- Colazione 7:30 – 8:00
- Pranzo 12:00 – 13:00
- Spuntino
- Cena 19:00 – 19:45

TV



La televisione è a disposizione di tutti gli ospiti nei locali comuni.

UTILIZZO DEL TELEFONO

Gli Ospiti possono effettuare e ricevere telefonate dalla propria stanza tramite il servizio di centralino tutti i giorni dalle ore 9:15 alle ore 13:00 e dalle 15:30 alle 18:45 salvo diverse indicazioni da parte del personale medico. Il costo per l'utilizzo del telefono in camera è compreso nel costo di utilizzo del televisore

GIORNALI E RIVISTE

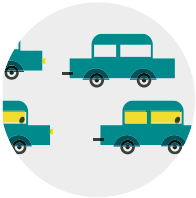
La struttura mette a disposizione di tutti gli ospiti un quotidiano e riviste settimanali.

SERVIZIO LAVANDERIA

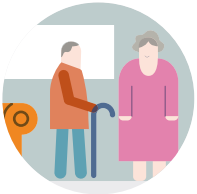
Gli utenti hanno a disposizione lavatrice e asciugatrice per effettuare il bucato all'interno della struttura.

PARCHEGGIO

È disponibile per i visitatori un ampio parcheggio gratuito riservato. Il parcheggio non è custodito.



5.3 Orari di visita ai parenti ricoverati



L'orario di ingresso per le visite è dalle ore 15:00 alle ore 18:30 nelle giornate di sabato e domenica.
Eventuali esigenze specifiche in base al progetto riabilitativo del paziente sono concordate con l'équipe curante.
Non sono consentite visite di minori.

5.4 Laboratori per le attività

Le attività riabilitative vengono svolte in appositi locali dedicati, dotati dell'occorrente specifico per la singola attività.
La sicurezza dell'ospite ed il rispetto di idonei standard igienici sono garantiti attraverso specifiche procedure organizzative.

5.5 Spazi Comuni

Gli ospiti possono usufruire di spazi comuni, sia aule all'interno della struttura, sia aree verdi nell'ampio giardino esterno.

5.6 Servizio religioso

Nel rispetto di tutte le confessioni religiose, la Direzione assicura, nella struttura, la libertà di culto.
Per gli ospiti di fede cattolica viene celebrata la S. Messa la domenica e i giorni festivi dalle ore 9:00 alle ore 10:00.

6
Strumenti di tutela del Cittadino

6.1 I questionari di gradimento ed il reclamo

Al momento della dimissione, l'Ospite riceve un questionario di valutazione della qualità percepita.

Utilizzando tale modulo il paziente può esprimere, in maniera anonima, il proprio gradimento delle prestazioni di carattere sanitario ed amministrativo erogate presso la struttura; una volta compilato, il questionario deve essere consegnato presso un apposita cassetta ubicata presso la reception.

Tali questionari vengono tempestivamente esaminati per gestire eventuali criticità, e periodicamente elaborati in report per documentare il grado di soddisfazione dell'utenza e identificare opportune azioni di miglioramento, ove necessarie.

Semestralmente la Direzione elabora una relazione sulla qualità percepita. La Struttura rende pubblici sul sito internet aziendale

i dati relativi al processo di monitoraggio della qualità percepita dagli ospiti.

La Comunità garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Il reclamo può essere presentato dall'utente o da Associazioni od Organismi rappresentativi riconosciuti, mediante la compilazione e sottoscrizione di una comunicazione scritta (lettera o mail).

Il referente per i reclami è il Direttore di Struttura, contattabile utilizzando i seguenti recapiti:

- Telefonicamente al numero di centralino della struttura 0382 560119;
- Via mail al seguente indirizzo: casavillamaura@neomesia.com;
- Tramite raccomandata all'indirizzo via Bolzano, 5 27100 Pavia.

I reclami devono essere presentati di norma entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti. In casi particolari, tuttavia, la struttura può valutare anche reclami presentati oltre tale termine.

La Direzione si impegna a rispondere per iscritto alle segnalazioni entro 15 giorni; in casi particolari, è prevista una riduzione dei tempi di attesa al fine di consentire una risoluzione tempestiva della criticità segnalata.

7
Diritti e doveri dell'utente

Perseguire i principi che ispirano le scelte aziendali ed ottemperare agli impegni assunti nell'erogazione dei Servizi, presuppone una costruttiva collaborazione fra paziente, famigliari e professionisti, finalizzata al raggiungimento dell'obiettivo comune: la Qualità della Prestazione Erogata. Nell'interesse di tutti proponiamo un breve elenco dei diritti e dei doveri di chi accede nelle strutture Neomesia che riportiamo a garanzia di condivisione e di impegno reciproco.

7.1 Diritti del paziente

ARTICOLO 1
Diritto del rispetto alla dignità.

ARTICOLO 2
Diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di Legge.

ARTICOLO 3
Diritto all'individuazione dell'operatore mediante cartellino identificativo.

ARTICOLO 4
Diritto all'ascolto con rispetto, gentilezza e competenza.

ARTICOLO 5
Diritto all'informazione tempestiva, chiara, esaustiva, aggiornata e comprensibile.

ARTICOLO 6
Diritto a conoscere finalità e modalità di erogazione della prestazione sanitaria appropriata e a confidare in un rapporto fiduciario con il referente del progetto terapeutico e l'Équipe.

ARTICOLO 7
Diritto ad essere assistito da personale qualificato.

ARTICOLO 8
Diritto alla garanzia che l'istituzione metta a disposizione dei professionisti gli strumenti diagnostici, terapeutici e gli aggiornamenti scientifici necessari per erogare le prestazioni più appropriate, consentendo loro di agire secondo scienza e coscienza e nel rispetto del Codici Etici e deontologici.

ARTICOLO 9
Diritto di conoscere le condizioni di soggiorno e i costi relativi alle prestazioni e ai servizi richiesti.

ARTICOLO 10
Diritto dei familiari a ricevere informazioni entro i limiti consentiti dal rispetto della privacy e dalla volontà dell'utente.

ARTICOLO 11
Diritto al reclamo e a conoscerne l'esito, a formulare proposte e suggerimenti in forma verbale e scritta.

ARTICOLO 12
Diritto ad esprimere il proprio parere sui servizi offerti attraverso i Questionari di soddisfazione.

ARTICOLO 13
Diritto alla trasparenza.

7.2 Doveri dell'utente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.
L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e verso i servizi sanitari di cui usufruiscono tutti i cittadini; ottemperare ad un dovere vuol dire migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.

ARTICOLO 1
È doveroso mantenere un atteggiamento responsabile verso i pazienti, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo (rumore, luci accese, radio, tv con volume alto, cellulari, eccetera).

ARTICOLO 2
È doveroso mantenere un comportamento rispettoso e collaborativo con tutto il personale della struttura e con la Direzione Sanitaria.

ARTICOLO 3
È doveroso da parte dei pazienti attenersi alle prescrizioni terapeutiche e alle indicazioni comportamentali ricevute, per garantire il miglior esito possibile delle cure.

ARTICOLO 4
È doveroso il rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.

ARTICOLO 5
Ogni persona ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria ma è suo dovere assumere le informazioni nei tempi e nelle sedi opportune.

ARTICOLO 6
È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate, onde evitare sprechi di risorse.

ARTICOLO 7
È dovere di ogni paziente fumare solo dove è consentito, per preservare la salute della collettività.

sezione seconda

2

I SERVIZI DELLA STRUTTURA

8
Il ricovero

8.1 Gli interventi erogati in fase di ricovero

Nella Comunità, l'attività sanitaria viene svolta a ciclo continuativo giornaliero, con presenza h24 di personale sanitario secondo gli standard richiesti dalla normativa regionale di riferimento.

L'attività terapeutica prevede i seguenti interventi:

- trattamenti farmacologici;
- valutazioni psicodiagnostiche;
- trattamenti psicoeducazionali;
- coinvolgimento della famiglia;
- colloqui clinici di sostegno;
- recupero delle abilità di vita quotidiana;

All'interno della struttura vengono effettuate attività individuali e di gruppo finalizzate a supportare il paziente in diverse aree di intervento terapeutico-riabilitativo, quali:

- cura del sé;
- gestione della propria salute e apprendimento di stili di vita salutari;
- cura del proprio spazio di vita;
- partecipazione alla vita di gruppo;
- competenze emotivo-relazionali e gestione dell'aggressività;
- autonomia negli spostamenti e nell'uso di tecnologie comunicative;

Tutti gli utenti, indipendentemente dalle specificità dei singoli progetti terapeutico-riabilitativi, usufruiranno delle seguenti prestazioni:

- confronto clinico sugli obiettivi del ricovero fra Medico Inviante e i Medici della nostra équipe;
- valutazione clinica ed inquadramentodiagnostico secondo i criteri diagnostici del DSM-5;
- personalizzazione del progetto terapeutico e/o riabilitativo, sulla base degli obiettivi di cura concordati con l'Utente ed il suo Inviante;
- colloquio con familiari o con le persone significative per l'Utente se da questi espressamente autorizzati;
- colloqui psichiatrici e/o psicologici quotidiani, con costante aggiornamento terapeutico-riabilitativo.

8.2 Modalità di accesso alle prestazioni di ricovero

Casa Villa Maura accoglie pazienti da tutto il territorio nazionale che accedono mediante domanda di ammissione in struttura

inoltrata dal **Servizio di Salute Mentale** competente del territorio di provenienza del paziente.

Accoglie anche cittadini dell'Unione Europea in possesso di un documento comprovante l'Assistenza Sanitaria Pubblica presso il Paese d'origine e di altri Paesi che hanno sottoscritto accordi di reciprocità con l'Italia.

Il Servizio Territoriale Psichiatrico che ha in carico l'utente prende contatto con la Direzione Sanitaria della Comunità ed invia una relazione dettagliata indicando i dati anagrafici, la storia dell'utente, la sua situazione sociale e familiare, la diagnosi e la terapia in corso, precisando le motivazioni per cui si richiede l'inserimento.

La Direzione Sanitaria prende in esame la richiesta di inserimento in base ai seguenti criteri:

- diagnosi della patologia psichiatrica;
- motivazioni e obiettivi del progetto riabilitativo da parte dell'utente;
- conformità dell'offerta terapeutica in rapporto alle esigenze riabilitative dell'utente.

L'utente viene invitato a fare una prima visita alla Comunità. Nel caso in cui lo desideri può venire accompagnato dai suoi famigliari e dagli operatori del Servizio di salute mentale territoriale.

L'incontro ha l'obiettivo di far prendere contatto al paziente con l'ambiente comunitario, gli operatori dello staff, gli altri utenti e per presentargli i ritmi e le attività che si svolgono in Comunità.

In caso di esito positivo della valutazione della domanda di inserimento, il successivo contatto è volto a verificare le disponibilità per i tempi di inserimento.

8.3 Il giorno del ricovero

Il giorno e l'ora concordati per l'inizio del ricovero, il Paziente viene indirizzato all'ufficio accettazione dove l'incaricato provvede alla verifica dei documenti necessari per il ricovero.

La mancanza dei documenti richiesti non consente il ricovero.

Una volta esaurite le formalità amministrative il Paziente verrà indirizzato al Medico specialista che effettuerà l'anamnesi clinica e la visita psichiatrica.

Al paziente verranno fornite tutte le indicazioni utili e necessarie per il suo soggiorno come ad esempio: orari terapie, visite mediche, orari pasti, ubicazioni mensa, cambio menù, telefoni, sale comuni, punto ristoro ecc.

Il Medico che effettua l'accettazione fornisce al Paziente tutte le informazioni possibili riguardo ai trattamenti ed eventuali esami diagnostici che si intendono effettuare.

8.3.1 Cosa portare per il ricovero

1. Carta di identità, tessera sanitaria e codice fiscale

I pazienti (comunitari o extra-comunitari) devono essere in possesso di un valido documento di identità da presentare all'Ufficio Ricoveri.

2. Documentazione sanitaria

Il giorno di ingresso è indispensabile portare con sé e consegnare, tutti gli esami e altri accertamenti diagnostici eseguiti prima del ricovero, eventuale documentazione sanitaria relativa a precedenti ricoveri anche in altre strutture (es. cartelle cliniche e lettere di dimissioni riferite a precedenti ricoveri, indagini diagnostiche e/o radiologiche, eventuali esami di laboratorio

già eseguiti, ecc.), le prescrizioni riguardanti i farmaci che si assumono abitualmente.

E' importante comunicare tutte le notizie relative al proprio stato di salute ed eventuali allergie.

3. Abbigliamento

Vista la presenza di spazi comuni di socializzazione e di un ampio parco circostante, si consiglia un abbigliamento comodo e funzionale, a discrezione del paziente.

4. Materiale per l'igiene personale

Consigliato per le signore

- Eventuali prodotti di bellezza non in contenitori in vetro (creme viso, trucchi, prodotti per capelli, ecc.);
- Lime per le unghie in cartone e nessun oggetto tagliente;
- Pettine e spazzola.

Consigliato per i Signori

- Rasoio elettrico;
- Eventuali prodotti di bellezza non in contenitori in vetro (creme idratanti, dopobarba, prodotti per capelli, ecc.);
- Lime per le unghie in cartone e nessun oggetto tagliente;
- Pettine e spazzola.

Schema di sintesi

IL GIORNO DEL RICOVERO IL PAZIENTE DEVE PORTARE CON SÉ:

- carta d'identità in corso di validità
- tessera codice fiscale
- tessera sanitaria
- eventuale documentazione sanitaria
- effetti personali strettamente necessari per l'igiene (es. spazzolino da denti, dentifricio, saponetta, deodorante, pettine, shampoo ecc.)
- abbigliamento personale comodo e funzionale (biancheria intima, pigiama, tuta, scarpe da ginnastica, fazzoletti, ecc.)

È PROIBITO PORTARE ALL'INTERNO DELLA COMUNITÀ I SEGUENTI OGGETTI:

- Bevande alcoliche
- Farmaci non autorizzati o sostanze illegali
- Oggetti a forma appuntita o tagliente (es. ferri da calza, forbicine)
- Oggetti che possono arrecare disturbo agli ospiti, quali ad esempio, televisioni, radio e ventilatori, se non autorizzati dalla Direzione
- Cibi
- Stoviglie
- Lenzuola

8.3.2 Denaro e oggetti di valore

Si raccomanda agli Ospiti di custodire in camera solo modeste somme di denaro e/o oggetti di scarso valore, poiché, nonostante la sorveglianza, è impossibile escludere il verificarsi di episodi spiacevoli, di cui **la Struttura non può assumersi alcuna responsabilità**.

E' possibile depositare denaro o oggetti di valore presso l'Ufficio Accettazione, che consegnerà agli interessati una ricevuta. Si ricorda che nessuna somma di denaro deve essere versata dai malati al personale sanitario, né a titolo di mancia né a titolo di deposito.

8.4 Permessi di uscita

Al fine di garantire una regolare attività assistenziale e terapeutica, ai degenti non è consentito uscire dalla Struttura. Eventuali permessi di uscita richiesti devono essere autorizzati dal Medico Responsabile.

Il paziente che si allontana dalla Struttura senza il permesso della Direzione potrà essere immediatamente dimesso.

8.5 La dimissione

Le dimissioni sono disposte dall'Equipe Medica. Alla dimissione, dopo il colloquio finale, verrà consegnata la lettera di dimissione per il Medico curante, dove saranno riportate la diagnosi conclusiva, l'elenco delle attività cliniche effettuate durante il ricovero, le proposte terapeutiche e quant'altro ritenuto opportuno.

Le dimissioni volontarie, non disposte dai sanitari, sono effettuate solo previa firma di assunzione di responsabilità da parte del paziente o del familiare responsabile.

sezione terza

3

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

9
Standard di qualità, impegni e programmi

In linea con la propria mission, le strutture del gruppo **Neomesia** sono orientate al prendersi cura della persona e si impegnano alla ricerca della qualità.

9.1 Come intendere la qualità

La normativa vigente prevede che nella Carta dei Servizi si esprimano gli standard di qualità della Comunità riguardo agli aspetti che ogni Ospite o suo parente può **personalmente sperimentare** negli ambienti e nel rapporto con il personale: ecco perché si parla, in questo caso, della qualità **percepita**.

Non vengono quindi considerati nella Carta dei Servizi gli standard della **qualità tecnico-professionale delle prestazioni** e della **efficienza dei processi lavorativi**, poiché la valutazione di questi aspetti richiede strumenti e metodologie particolari, demandati al Servizio Qualità interno e all'Azienda Sanitaria Locale di competenza.

E qui sta la vera **sfida** della Carta dei Servizi: l'attenzione che

viene richiesta agli operatori su **alcuni** aspetti della qualità, li stimola a considerare congiuntamente **tutti** gli aspetti della qualità, in particolare quelli legati alla propria attività tecnico-professionale, in una **visione globale** della qualità che fa concentrare l'attenzione sul **risultato complessivo** delle prestazioni erogate e ricercare la **soddisfazione** delle aspettative dell'Ospite.

La Qualità infatti è definita dall'incontro di due ambiti di esigenze: quelle dell'Ospite e quelle degli operatori che devono erogare Servizi il più possibile soddisfacenti.

In questa prospettiva la qualità è "globale", poiché si sviluppa coniugando tra loro la qualità **percepita** direttamente dalle persone, la qualità **tecnico-professionale**, e la qualità **erogata** nei processi lavorativi. Ciò favorisce l'interazione tra le attività svolte dalle diverse figure professionali operanti nella Comunità, **in un contesto umano e ambientale rispettoso della dignità delle persone**.

Nella Carta dei Servizi si considera la qualità relativa ai seguenti aspetti:

- l'accessibilità, l'orientamento e l'accoglienza;
- la semplicità delle procedure;
- l'accuratezza delle informazioni;
- il comfort degli ambienti;
- l'attenzione ai bisogni degli Ospiti;
- il rapporto "umano" con il personale;
- i tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni.

9.2 Gli indicatori e gli standard di qualità

Nella definizione degli standard si fa riferimento a diverse tipologie di indicatori, ossia di "fatti significativi" che ci indicano se il risultato ottenuto corrisponde a quello che si voleva.

Indicatori:

- **strutturali ed organizzativi:** rispetto dei requisiti normativi e degli standard previsti dalla normativa di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie;
- **di processo:** tempestività di intervento del personale in caso di chiamata con il campanello, periodicità dei lavori di pulizia e sanificazione ambientale, scelta dei piatti alternativi previsti dal menù;
- **di eventi** soddisfacenti / insoddisfacenti (es. giudizi positivi / negativi espressi dagli Ospiti e/o dai Familiari rispetto ai servizi erogati);
- **di eventi sentinella**, cioè situazioni che non dovrebbero mai verificarsi e che da soli indicano scadente qualità (es. assistenza carente, cibo non soddisfacente, scarsa pulizia).

Gli indicatori utilizzati per il monitoraggio della qualità in Comunità sono stati scelti in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente.

9.3 Ricovero e cure

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD/IMPEGNI
Qualità della cura	Garanzia di impegno a curare ed assistere in modo continuativo tutti i pazienti con le più avanzate conoscenze mediche e tecnologiche a nostra disposizione
Umanizzazione dei rapporti	Impegno del personale a rispettare la dignità e la privacy del paziente secondo procedure definite ad interfacciarsi sempre cordialmente e rispettosamente con Utenti e famigliari.
Rispetto della dignità, delle convinzioni personali e del credo religioso	Assenza di qualsiasi forma di discriminazione per età, genere, razza, lingua, condizione sociale, credo religioso, opinione politica.
Chiarezza dell'informazione sulle cure ricevute	Impegno del personale medico a fornire sempre al paziente informazioni precise sul proprio stato di salute e sul piano di cura.
Chiara identificazione del ruolo del personale	Ogni operatore è identificato con cartellino di riconoscimento della struttura. Le divise degli operatori hanno colori differenti in base al profilo professionale.
Personalizzazione del percorso terapeutico	Definizione del progetto terapeutico e dei programmi riabilitativi, secondo linee guida scientificamente validate, condivisi con medici invianti, pazienti e familiari.
Indicazioni sulla vita di reparto	Consegna del regolamento interno al momento del ricovero e illustrazione della vita in reparto da parte di un operatore disponibile a fornire tutti i chiarimenti richiesti dal paziente e dai suoi famigliari.
Rapporti con i famigliari	Concordati sulla base di un progetto soggetto-specifico, condiviso tra operatori e servizi invianti.
Chiarezza della lettera di dimissione contenente tutte le informazioni utili al medico di riferimento per la continuità assistenziale	Consegna di una lettera di dimissione con indicazioni relative a: diagnosi, terapie prescritte, accertamenti diagnostici eseguiti, terapia farmacologica da proseguire a domicilio, appuntamento per la prima visita di controllo con il referente esterno (dimissione protetta).

9.4 Informazioni e pratiche amministrative

AMBITI	STANDARD/IMPEGNI
Informazione preventiva sulle modalità di ricovero: garanzia di supporto nel disbrigo delle pratiche necessarie al ricovero	Disponibilità a fornire informazioni di persona o telefonicamente tutte le informazioni utili al ricovero.
Chiarezza dell'informazione sulle prestazioni offerte	Garanzia di fornire sempre informazioni chiare e precise a voce da parte del personale e per iscritto nella Carta dei Servizi, scaricabile dal Sito Internet aziendale e dal sito internet www.neomesia.com
Semplicità di ottenimento di copia di cartella clinica	La Carta dei Servizi e l'ufficio accettazione forniscono indicazioni su come ottenere copia della cartella clinica.
Tempo di rilascio dicopia di cartella clinica	Come da normativa (legge n. 24/2017) è garantita la consegna della copia della cartella clinica entro 7 giorni lavorativi.

9.5 Ascolto, suggerimenti e reclami

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD/IMPEGNI
Possibilità di esprimere il proprio parere sui servizi ricevuti	Consegna a tutti i pazienti dei questionari di soddisfazione per la valutazione dei servizi ricevuti da consegnare al personale sanitario e/o amministrativo oppure da deporre in forma anonima in apposita cassetta. È comunque sempre possibile richiedere un colloquio con il direttore della struttura.
Accoglimento dei reclami	Tutto il personale è addetto alla raccolta dei reclami e all'inoltro alla Direzione. È previsto un tempo massimo di risposta di 15 giorni.

9.6 Prestazioni Alberghiere

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD/IMPEGNI
Pulizia delle aree di degenza e socializzazione	Garanzia di massima cura delle aree riservate all'utenza in struttura.
Confort delle stanze di degenza	Tutte le stanze garantiscono livelli di comfort in linea con i livelli di sicurezza richiesti dalle condizioni cliniche dei pazienti, a tutela della salute di tutti gli Utenti.
Accoglienza	Il gruppo si impegna ad esporre una segnaletica interna chiara ed efficace per favorire l'orientamento di tutti gli utenti.
Assenza di barriere architettoniche	Casa Villa Maura Nuova è priva di barriere architettoniche per garantire uguale accessibilità a tutte le persone.
Pasti personalizzati	È garantita a tutti gli utenti la possibilità di scegliere i pasti nell'ambito di un Menù che consenta il rispetto delle tradizioni, usi e costumi religiosi.
Presenza di spazi comuni	La Comunità è dotata di: • aree di degenza • aree di socializzazione interne ed esterne • ampio parco • distributori automatici di bevande

9.7 Strumenti di verifica

Gli standard di qualità dichiarati vengono sottoposti a costante verifica con specifiche modalità e strumenti, predisposti, gestiti e monitorati dalla Direzione della Struttura.

In particolare si utilizzano i seguenti strumenti:

- elaborazione statistica dei reclami ricevuti (*forniscono informazione sulla tipologia degli eventi di più frequente insoddisfazione*);

- griglie di monitoraggio finalizzate alla verifica del mantenimento dei requisiti di accreditamento previsti dalla normativa vigente e osservazione su indicatori significativi in relazione ai diversi aspetti della qualità percepita *(accessibilità, informazioni, pulizia, rapporto con il personale)*;
- questionari sul livello di gradimento delle prestazioni ricevute *(modalità di accoglienza, attività di animazione, assistenza prestata)*; i risultati emersi sono resi noti sul sito internet della struttura;
- gli operatori della Comunità sono soggetti a monitoraggio sulla soddisfazione del clima lavorativo.

9.8 Impegni e programma di miglioramento

Gli impegni e i programmi di miglioramento rispetto agli attuali standard di qualità sono definiti dalla Direzione, sia in coerenza con l'orientamento aziendale di tendere al costante miglioramento dei servizi offerti agli Ospiti, sia per la periodica necessità di adeguamento alle nuove richieste provenienti dalla normativa nazionale e regionale, finalizzate alla migliore tutela dei cittadini.

9.9 Tutela e partecipazione dell'Ospite

Secondo la normativa vigente, la tutela e la partecipazione dell'Ospite si realizzano attraverso:

- un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le modalità di accesso;
- la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute;
- il monitoraggio della qualità percepita;
- i suggerimenti alla Direzione per garantire la costante adeguatezza delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dell'Ospite.

All'interno della Struttura di questi aspetti si occupa la Direzione con l'équipe multiprofessionale, che ha il compito di curare:

- l'accoglienza dei nuovi Ospiti e la relazione con loro durante tutto il periodo di soggiorno;
- la corretta informazione di base sui servizi erogati;
- la rilevazione del livello di soddisfazione dell'Ospite;
- la raccolta dei reclami e l'analisi dei problemi che ostacolano la piena soddisfazione;
- l'effettuazione di proposte sui possibili miglioramenti dei servizi erogati.

9.10 Sicurezza dell'Ospite

Per garantire all'Ospite la più assoluta serenità durante la permanenza, la Struttura garantisce elevati standard di sicurezza in relazione ai diversi tipi di rischio (es. rischio incendio, rischio biologico, rischio infortunio, ecc.). Per questo motivo, nell'ambito di un più ampio sistema di prevenzione e gestione del rischio

clinico, sono state attivate specifiche procedure. Il Piano di Risk Management aziendale è pubblicato sul sito internet aziendale in conformità alla normativa vigente.

Di seguito indichiamo alcune norme di sicurezza che ciascun paziente deve rispettare.

	NORME DI SICUREZZA
Il Paziente dovrebbe	Presentarsi sempre ad ogni nuovo medico con cui si relaziona, indicando il proprio nome e cognome.
	Procedere spesso ad un'accurata igiene delle mani.
	Segnalare sempre eventuali allergie o intolleranze.
	Utilizzare pantofole chiuse. Nel caso di pregresse cadute nella propria storia clinica, è importante segnalarlo al medico e agli infermieri. Per la prevenzione delle cadute è attuata una specifica procedura ad hoc atta ad individuare in anticipo i pazienti potenzialmente a rischio e tutelarne la sicurezza mediante specifiche misure preventive.

Gentile Ospite,
La invitiamo ad utilizzare queste pagine per le informazioni che le sono più utili.

Comunità Riabilitativa ad Alta Attività Assistenziale
Casa Villa Maura

Via Bolzano, 5
27100 **Pavia (PV)**

Tel. 0382 560119
casavillamaura@neomesia.com

www.neomesia.com/casa-villa-maura

progetto grafico: housatonic.eu

Carta dei servizi
gennaio 2022