KOS group

CLINICA SPECIALISTICA PSICHIATRICA

Istituto Neuroscienze Neomesia

Roma

Carta dei Servizi

neomesia
Mental Health

KOS group

CLINICA SPECIALISTICA PSICHIATRICA

Istituto Neuroscienze Neomesia

Roma

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

Versione di
ottobre 2023

Gentile Ospite,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe l'**Istituto Neuroscienze Neomesia.**

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 23
3.3 Ricovero per disturbi della Nutrizione e dell'Alimentazione 24
3.4 Prestazioni e servizi erogati 25
3.4.1 Disturbi resistenti 27
3.4.2 Disturbi dell'umore 27
3.4.3 Disturbi dello spettro schizofrenico 28
3.4.4 Esordi Psicotici 28
3.4.5 Disturbi pervasivi del neurosviluppo in età adulta 29
3.4.6 Disturbo da deficit dell'attenzione e iperattività in età adulta 29
3.4.7 Disturbi da dipendenze (farmaci, cocaina, alcool) 30
3.4.8 Comorbilità Neurologica-Psichiatrica 30
3.4.9 Disturbi del ritmo sonno-veglia e del delayed sleep phase disorder 31
3.4.10 Disturbo ossessivo compulsivo 32
3.4.11 Stress post traumatico 32
3.4.12 Disturbi del post-partum e peripartum 33
3.4.13 Disturbi del comportamento alimentare 34
3.6 Articolazione della Struttura 36

4 **INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI** 39
4.1 Richieste di informazioni 39
4.2 Le notizie cliniche e la Privacy 40

5 **LA VITA IN STRUTTURA** 43
5.1 Camere 44

5.2 Servizi alberghieri 44
5.3 Orari di visita ai parenti ricoverati 46
5.4 Laboratori per le attività 46
5.5 Spazi comuni 46

6 STRUMENTI DI TUTELA DEL CITTADINO 49
6.1 I questionari di gradimento ed il reclamo 49

7 DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE 53
7.1 Diritti del paziente 53
7.2 Doveri dell'utente 55

Sezione Seconda

8 IL RICOVERO 59
8.1 Come accedere al ricovero 59
8.2 Gli interventi erogati in fase di di ricovero 61
8.3 Il giorno del ricovero 62
8.3.1 Cosa portare per il ricovero 62
8.3.2 Denaro e oggetti di valore 64
8.4 Permessi di uscita 65
8.5 La dimissione 65
8.6 Post-ricovero 65
8.7 Prestazioni Ambulatoriali 66

Sezione Terza

9 STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI 71
9.1 Come intendere la qualità 71
9.2 Gli indicatori e gli standard di qualità 73
9.3 Ricovero e cure 74
9.4 Informazioni e pratiche amministrative 75
9.5 Ascolto, suggerimenti e reclami 75
9.6 Prestazioni alberghiere 76
9.7 Strumenti di verifica 76
9.8 Impegni e programma di miglioramento 77
9.9 Tutela e partecipazione dell'Ospite 78
9.10 Sicurezza dell'Ospite 78

Istituto Neuroscienze
Neomesia in un click

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

www.neomesia.com/ istituto-neuroscienze-neomesia

La Carta dei Servizi è uno strumento progettato dall'Istituto Neuroscienze Neomesia 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**

L'équipe in struttura

DIRETTORE DI STRUTTURA

Elettra Pozzilli

DIRETTORE SANITARIO

Fabiola Ferrentino

COORDINATORE CLINICO PER I DCA

Fabio Conti

RESPONSABILE CLINICO

Fabiola Ferrentino

Responsabile clinico SRTR-estensiva - SRSR-H24

Maria Lo Torto

Responsabile Clinico Disturbi del Comportamento Alimentare

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

L'Istituto Neuroscienze Neomesia, 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 Istituto Neuroscienze Neomesia 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 dell'Istituto Neuroscienze Neomesia 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 dell'**Istituto Neuroscienze Neomesia** 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, Istituto Neuroscienze Neomesia 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, l'Istituto Neuroscienze Neomesia 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 l'Istituto Neuroscienze Neomesia 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.

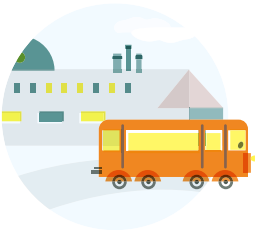
2
Come raggiungerci

IN AUTO DAL GRA

Procedere in direzione nord su A90 quindi prendere l'uscita 11 verso Roma Centro/Nomentano/Montesacro/Mentana.

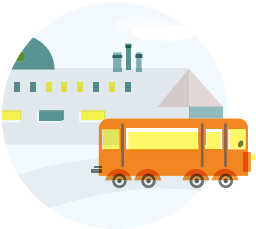
Mantenere la sinistra per restare su Uscita 11 e seguire le indicazioni per Roma Centro/Montesacro. Mantenere la destra per restare su Uscita 11, seguire le indicazioni per SP22a/Nomentana/Mentana/Fonte Nuova.

Svoltare a destra e prendere Via Nomentana/SP22a. La destinazione si trova sulla destra.



DALLA STAZIONE TIBURTINA

Dal piazzale degli autobus adiacente alla stazione prendere il Cotral/St. TIBURTINA/VIA NOMENTANA/MONTEROTONDO/scendere alla fermata"Nomentana-Dante Da Maiano"/proseguire 100m a piedi.



DALLA STAZIONE TERMINI

90 Atac *(direzione Labia x 10 fermate)* scendere alla fermata Adriatico-Lampedusa/337 Atac *(direzione Via Manzoni Fonte Nuova – Tor Lupara x 17 fermate)* scendere alla fermata Nomentana-Dante Da Maiano/proseguire 100m a piedi.

Via Nomentana, 1362 - 00137 Roma

3
Presentazione

Istituto Neuroscienze Neomesia 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

L'Istituto Neuroscienze Neomesia è una struttura sanitaria accreditata (Deliberazione Giunta n.194 del 22/05/2023 - Registro Ufficiale Regione Lazio U.0568162 25/05/2023) specializzata nell'area dell'assistenza psichiatrica.

La configurazione della struttura risulta la seguente:
In regime di autorizzazione all'esercizio:

- 30 posti letto struttura residenziale psichiatrica in regime privato;
- 10 posti letto per trattamento residenziale dei disturbi del comportamento alimentare.
- **Ambulatorio Specialistico** con le seguenti branche: Neurologia e Psichiatria

Propone interventi terapeutico-riabilitativi incentrati sulla persona, avvalendosi della professionalità di personale esperto inserito in équipe multidisciplinari.

Gli interventi ed i programmi terapeutici mirano alla promozione della salute e del benessere personale attraverso percorsi individualizzati di tipo medico (farmacologico), tecnico (riabilitativo),psicologico (psicoterapia) e di supporto socio-sanitario con lo scopo di ripristinare e stabilizzare il benessere soggettivo, la qualità della vita ed il funzionamento relazionale e lavorativo.

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 in struttura avviene su base volontaria.

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 Ricovero per Disturbi della Nutrizione e dell'Alimentazione

I Disturbi della Nutrizione e dell'Alimentazione vengono affrontati con la Riabilitazione Psiconutrizionale presso il Reparto specializzato nei trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare.

L'istituto di Neuroscienze Neomesia ha programmi specifici per anoressia nervosa, bulimia nervosa, disturbi alimentari non altrimenti specificati, obesità psicogena e binge eating disorder (BED).

Il percorso viene effettuato con obiettivi concordati settimanalmente tramite colloqui specifici con lo Psichiatra di riferimento. Ogni settimana vengono effettuati anche i colloqui di sostegno psicologico e quotidianamente i pazienti partecipano a sessioni psico-educazionali di gruppo.

Il recupero di un comportamento alimentare sano e la normalizzazione del peso corporeo inducono effetti positivi non solo sulla forma fisica ma anche sulla sintomatologia psicologica e psichiatrica.

Il trattamento è integrato, multidisciplinare ed individualizzato a seconda delle necessità del paziente. Nell'équipe sono presenti anche il medico internista ed il fisioterapista, con cui pianificare il programma di allenamento svolto in una apposita palestra interna al reparto.

Al percorso del paziente viene affiancato un trattamento per le figure di riferimento significative (familiari e partner) di gruppo o individuale (incontri di terapia familiare).

Vi è un costante contatto con gli specialisti invianti per la condivisione del progetto terapeutico.

3.4 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 della patologia psichiatrica farmacologico e psicoterapeutico (trattamento individuale e/o di gruppo);

- 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, riabilitazione metacognitiva, social
- skills traing, problem solving training, artiterapie;
- interventi di risocializzazione e inclusione nel contesto socio-ambientale di riferimento.

L'offerta clinica dell'Istituto Neuroscianze Neomesia è rivolta al trattamento ed al miglioramento dei seguenti quadri clinici:

- disturbi resistenti;
- disturbi dell'umore (depressione, disturbo bipolare ecc);
- disturbi d'ansia;
- disturbi di personalità;
- disturbi dello spettro Schizofrenico;
- esordi psicotici;
- disturbi pervasivi del neurosviluppo in età adulta;
- disturbo da deficit dell'attenzione e iperattività in età adulta;
- disturbi da dipendenze (dipendenza da farmaci, dipendenza
- da cocaina, dipendenza da alcool);
- comorbilità Neurologica-Psichiatrica;
- disturbi del ritmo sonno-veglia;

- disturbo ossessivo compulsivo;
- stress post traumatico;
- disturbi del comportamento alimentare.

3.4.1 Disturbi resistenti

Il Centro sui Disturbi resistenti è destinato al trattamento dei Pazienti che non hanno risposto a terapie farmacologiche psichiatriche e che presentano frequenti ricadute e cronicità del loro disturbo.

La durata media del ricovero va dalle 4 alle 8 settimane.

Gli obiettivi perseguiti sono:

- Raccolta dell'anamnesi del paziente per ottenere una corretta diagnosi e impostazione di una terapia farmacologica personalizzata. Valutazione medica generale.
- Eventuale somministrazione di test psicodiagnostici.
- Percorsi riabilitativi mirati alla psicoeducazione: dare al paziente e ai familiari conoscenze e tecniche pratiche di gestione della patologia.

3.4.2 Disturbi dell'umore

Il trattamento dei disturbi dell'umore ha come oggetto i Pazienti con disturbo dell'umore di tipo unipolare, bipolare, depressione del peripartum, depressioni ricorrenti e/o resistenti e disturbo ciclotimico.

La durata media del ricovero va dalle 4 alle 8 settimane.

Gli obiettivi perseguiti sono:

- Valutazione diagnostica.

- Impostazione di percorsi farmacologici personalizzati, con eventuale wash-out farmacologico in sicurezza.
- Eventuale studio e trattamento della comorbidità con abuso di sostanze.
- Percorsi di psicoeducazione singoli e di gruppo secondo il modello Colom-Vieta sia per pazienti che per i familiari e percorsi di riabilitazione psichiatrica personalizzati.

3.4.3 Disturbi dello spettro schizofrenico

Il trattamento è destinato a Pazienti e Familiari affetti da disturbi dello spettro schizofrenico.

La durata media del ricovero va dalle 4 alle 8 settimane.

Gli obiettivi perseguiti sono:

- Accurata raccolta anamnestica, impostazione della terapia farmacologica.
- Colloqui di supporto psicologico individuali e familiari.
- impostazione del progetto di riabilitazione psichiatrica secondo le tecniche riconosciute dalle principali line guida *(Cognitive Remediation, Metacognition Training secondo Moritz, Social Skills Training, Psicoeducazione individuale e familiare).*

3.4.4 Esordi Psicotici

Il trattamento è destinato a Pazienti con un primo episodio psicotico.

La durata media del ricovero va dalle 4 alle 8 settimane.

Gli obiettivi perseguiti sono:

- Accurata raccolta anamnestica, definizione diagnostica, impostazione o ottimizzazione della terapia farmacologica.
- Colloqui di supporto psicologico individuali e familiari.

- Impostazione del progetto di riabilitazione psichiatrica secondo le tecniche riconosciute nella letteratura scientifica.
- Programmazione di un progetto terapeutico personalizzato per il post-ricovero.

3.4.5 Disturbi pervasivi del neurosviluppo in età adulta

Il trattamento è destinato a Pazienti affetti da disturbi dello spettro dell'Autismo, da sindrome di Asperger e da disabilità intellettiva lieve.

La durata media del ricovero va dalle 4 alle 8 settimane.

Gli obiettivi perseguiti sono:

- Definizione della diagnosi attraverso una accurata raccolta anamnestica e la somministrazione di test specifici (clinici e cognitivi).
- Elaborazione di un progetto riabilitativo personalizzato che spesso prevede un duplice binario (terapia individuale e familiare).
- Insegnamento di Tecniche educative-supportive ai familiari degli stessi.

3.4.6 Disturbo da deficit dell'attenzione e iperattività in età adulta

Il trattamento è destinato a Pazienti e familiari di pazienti affetti da ADHD nell'adulto.

La durata media del ricovero va dalle 4 alle 8 settimane.

Gli obiettivi perseguiti sono:

- Definizione della diagnosi attraverso una accurata raccolta anamnestica e somministrazione di test specifici (DIVA-

Scale specifiche validate per ADHD nell'adulto -valutazione del profilo cognitivo).
- Elaborazione di un progetto riabilitativo individualizzato che spesso prevede un duplice binario (terapia individuale e familiare).
- Insegnamento di Tecniche educative-supportive ai familiari.
- Impostazione di una terapia farmacologica specifica.

3.4.7 Disturbi da dipendenze (farmaci, cocaina, alcool)

Il trattamento è destinato a Pazienti con dipendenze.

La durata media del ricovero va dalle 6 alle 10 settimane.

Gli obiettivi perseguiti sono:

- accurata raccolta anamnestica sulla dipendenza e sull'eventuale comorbilità psichiatrica o con altre dipendenze;
- accurato esame obiettivo neurologico;
- gestione delle prime fasi dell'astinenza psicologica e fisica e monitoraggio di eventuali complicazioni, avvalendosi di accertamenti diagnostici laddove opportuni *(elettromiografia-elettroneurografia, Risonanza Magnetica Encefalo, test neuropsicologici o psicodiagnostici);*
- colloqui di supporto psicologico;
- Elaborazione di un progetto riabilitativo individualizzato.

3.4.8 Comorbilità Neurologica-Psichiatrica

Il trattamento è destinato a Pazienti affetti da malattie neurologiche *(Demenze, Malattia di Parkinson, Cefalea, Epilessia, Sclerosi Multipla, Stroke ed altre malattie degenerative più rare quali Sclerosi Laterale Amiotrofica e Corea di Huntington, Delirium)* per

elevata comorbilità con i disturbi psichiatrici.

La durata media del ricovero va dalle 4 alle 10 settimane ed eventuale gestione della fase cronica.

Gli obiettivi perseguiti sono:

- Accurata raccolta anamnestica.
- Esame Neurologico e di test neuropsicologici di I livello e, se necessario, di II livello (batteria neuropsicologica specifica).
- Eventuali approfondimenti diagnostici *(EEG, Risonanza Magnetica encefalo, SPECT DaT-SCAN, PET – questi ultimi due accertamenti da eseguire presso altra sede).*
- Impostazione di una terapia farmacologica più specifica.
- Stesura di un progetto riabilitativo personalizzato.

3.4.9 Disturbi del ritmo sonno-veglia e del delayed sleep phase disorder

Il trattamento è destinato a Pazienti con disturbi del ritmo sonno-veglia.

La durata media del ricovero va dalle 3 alle 6 settimane.

Gli obiettivi perseguiti sono:

- Regolarizzazione della qualità del sonno tramite agenti non inducenti dipendenza (campo nutraceutico o farmacologico).
- Approccio psicoterapeutico per definire un percorso di rieducazione al ritmo sonno-veglia.
- Impostazione di un programma riabilitativo per gestire gli effetti dei disturbi del sonno: Cognitive Remediation per i disturbi cognitivi, Mindfulness per disturbi d'ansia, Artiterapie per un lavoro specifico sulle tecniche di comunicazione e gestione delle emozioni, Problem solving per lavorare su strategie di gestione dello stress.

- Possibile utilizzo di Polisonnografia per approfondimento diagnostico.

3.4.10 Disturbo ossessivo compulsivo

Il trattamento è destinato a Pazienti DOC.

La durata media del ricovero va dalle 4 alle 10 settimane.

Gli obiettivi perseguiti sono:

- Accurata raccolta anamnestica.
- Somministrazione di test specifici.
- Impostazione di percorsi farmacologici personalizzati.
- Inizio di un percorso psicoterapeutico e riabilitativo individuale e familiare specifico.

3.4.11 Stress post traumatico

Il trattamento è rivolto a Paizenti con Disturbo da stress post traumatico.

Il Disturbo da stress post Traumatico (PTSD) è un quadro altamente complesso che può presentarsi associato a varie diagnosi psichiatriche.

L'approccio clinico consiste in interventi psicoeducativi, in cui i pazienti acquisiscono conoscenze e competenze per controllare comportamenti, incubi e dissociazione. Seguono specifici interventi cognitivi-comportamentali sul trauma ed infine i pazienti lavorano sull'accettazione dell'esperienza emotiva correlata al trauma per ritornare a condurre una vita normale.

È possibile potenziare il percorso con tecniche EMDR.

Il programma può essere svolto in regime ambulatoriale o

residenziale; quest'ultimo prevede dalle 4 alle 8 settimane circa di ricovero.

Gli obiettivi perseguiti durante il ricovero sono:

- Accurata raccolta anamnestica, impostazione o ottimizzazione della terapia farmacologica.
- Colloqui di supporto psicologico individuali e familiari, eventualmente con applicazione della tecnica EMDR.
- Impostazione di un progetto di riabilitazione psichiatrica individualizzato.

3.4.12 Disturbi del post-partum e peripartum

Il trattamento è destinato a Pazienti e familiari di Pazienti con disturbi del post-partum e peripartum.

La durata media del ricovero va dalle 4 alle 10 settimane.

Gli obiettivi perseguiti sono:

- Accurata raccolta anamnestica, impostazione o ottimizzazione della terapia farmacologica con prescrizione di farmaci secondo le linee guida internazionali.
- Colloqui di supporto psicologico individuali e familiari.
- Contatto costante con servizio di ginecologia di riferimento della paziente.
- Impostazione del progetto di riabilitazione psichiatrica.

3.4.13 Disturbi del comportamento alimentare

Il trattamento è destinato a Pazienti e familiari di Pazienti con Disturbi della Nutrizione e dell'Alimentazione.

I pazienti seguono programmi specifici per anoressia nervosa, bulimia nervosa, disturbi alimentari non altrimenti specificati, obesità psicogena e binge eating disorder (BED).

Il percorso viene effettuato con obiettivi concordati settimanalmente tramite colloqui specifici con lo Psichiatra di riferimento. Ogni settimana vengono effettuati anche i colloqui di sostegno psicologico e quotidianamente (dal lunedì al venerdì) i pazienti partecipano a sessioni psico-educazionali di gruppo.

Il recupero di un comportamento alimentare sano e la normalizzazione del peso corporeo inducono effetti positivi non solo sulla forma fisica ma anche sulla sintomatologia psicologica e psichiatrica. Il trattamento è integrato, multidisciplinare ed individualizzato a seconda delle necessità del paziente.

Al percorso del paziente viene affiancato un trattamento per le figure di riferimento significative (familiari e partner) di gruppo o individuale (incontri di terapia familiare). Vi è un costante contatto con gli specialisti invianti per la condivisione del progetto terapeutico.

3.6 Articolazione della struttura

Istituto Neuroscienze Neomesia è ubicato in una struttura costituita da un moderno edificio che occupa una superficie di oltre 1.300 mq e si sviluppa su quattro piani.

Un ampio parco che circonda la struttura ed una progettazione attenta al superamento delle barriere architettoniche, sono gli elementi che caratterizzano la struttura.

PARCO ESTERNO

* Ampio giardino con parcheggio privato non custodito

-1

PIANO SEMINTERRATO

* centro ambulatoriale
* cucina

0

PIANO TERRA

* Reception
* Salone/Bar
* Uffici amministrativi
* Accettazione
* Centro Ambulatoriale
* 20 posti letto trattamento dei disturbi del comportamento alimentare

1

PRIMO PIANO

* 10 posti letto S.R.S.R. a elevata intensità assistenziale socio-sanitaria (24h/24)
* 20 posti letto S.R.T.R. per trattamenti comunitari estensivi

2

SECONDO PIANO

* 10 posti letto S.R.S.R. a elevata intensità assistenziale socio-sanitaria (24h/24)
* 20 posti letto S.R.T.R. per trattamenti comunitari estensivi

4
Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Richieste di informazioni

CENTRALINO

Tel. 06 4140 0356

istitutoneuroscienze@neomesia.com

UFFICIO ACCETTAZIONE

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	■

■ Dalle 8:30 alle 20:0
■ Dalle 8:30 alle 12:30

UFFICI AMMINISTRATIVI

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	

■ Dalle 9:00 alle 17:00
■ Dalle 9:30 alle 12:30

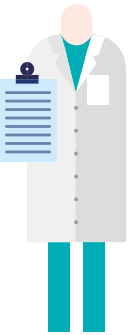
4.2 Le notizie cliniche e la Privacy

Il personale sanitario è a disposizione dei familiari per informazioni relative al decorso clinico dell'ospite (ove espressamente autorizzato dall'interessato, se maggiorenne) previo contatto telefonico con équipe sanitaria per concordare un appuntamento.

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.



5
La vita in struttura

5.1 Camere

Le camere sono dotate di 1 o 2 posti letto. Tutte le camere sono climatizzate e dispongono di un bagno interno. Oltre ai posti letto convenzionati con il SSN, nel reparto solventi la struttura mette a disposizione degli Ospiti la possibilità di usufruire della camera singola al costo di € 250,00 al giorno o di una camera doppia al costo di € 150,00 al giorno. All'interno della struttura è inoltre possibile usufruire dei servizi di accompagnatore in camera singola al costo di € 45,00 al giorno.

5.2 Servizi Alberghieri

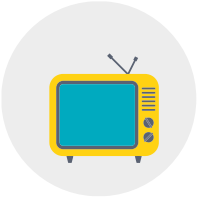
PASTI

I pasti sono forniti da una cucina interna, gestita in appalto in osservanza alla normativa HACCP vigente. Il menù standard prevede due opzioni per ogni componente del menù; è possibile disporre, altresì, di diete speciali per specifiche esigenze cliniche o legate al culto religioso. Il pranzo e la cena vengono consumati presso una sala da pranzo dedicata per favorire gli aspetti risocializzanti connessi alla consumazione dei pasti. Gli orari variano in relazione all'unità organizzativa, pertanto vengono indicate le fasce orarie del servizio.

- Colazione 8:00 – 8:30
- Pranzo 12:00 – 13:00
- Spuntino *(ove previsto)*
- Cena 18:30 – 19:30

TV

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

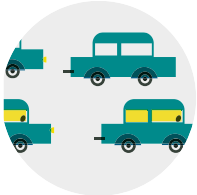


UTILIZZO DEL TELEFONO

Non è prevista la presenza di un telefono in stanza.

PARCHEGGIO

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



5.3 Orari di visita ai parenti ricoverati

All'ingresso è presente un servizio di reception a disposizione degli utenti dalle ore 8:30 alle ore 20:00 (Lun - Ven) e dalle 8:30 alle 12:30 (Sab e Dom). L'orario di ingresso per le visite è comunicato all'ingresso in struttura e varia per i diversi reparti di degenza.

Eventuali esigenze specifiche in base al progetto riabilitativo dell'ospite sono concordate con l'équipe sanitaria.

5.4 Laboratori per le attività

Le attività terapeutico-riabilitative e risocializzanti vengono svolte in appositi locali dedicati, dotati dell'occorrente per lo svolgimento dei laboratori e dei gruppi. 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 all'interno di tutti i moduli e di un salone comune con annesso bar aperto nei giorni feriali dalle 8:00 alle 18:00 ed il sabato dalle 8:00 alle 13:00.

Dal salone è possibile accedere ad un ampio parco verde a disposizione degli Ospiti.

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 il salone-bar.

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 Struttura 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, mail o fax).

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

- Telefonicamente al numero di centralino della struttura 06 41400356.
- Via mail all'indirizzo: istitutoneuroscienze@neomesia.com.
- Tramite raccomandata all'indirizzo Via Nomentana 1362 - 00137 Roma.

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 Come accedere al ricovero

Il **ricovero** presso l'Istituto Neuroscienze Neomesia rappresenta un momento di cura finalizzato all'applicazione delle **migliori possibilità terapeutiche neuropsichiatriche**, in termini farmacologici e non farmacologici.

L'**offerta clinica** della struttura prevede protocolli diagnostici e terapeutici specifici, completi e personalizzati (Percorsi di Cura) per ottenere nel minor tempo possibile i massimi risultati.
Nei **protocolli terapeutici** è prevista una fase di ricovero e una fase di post-ricovero, applicabile in **regime ambulatoriale** o mediante **teleconsulto**, per consentire di consolidare i risultati raggiunti durante il periodo di degenza.

Istituto Neuroscienze Neomesia accoglie pazienti in due diversi regimi assistenziali:

- Convenzione con il SSN per il Reparto dei Disturbi del Comportamento Alimentare;
- Regime Privato.

Tra i servizi offerti dalla struttura sono presenti anche Prestazioni Ambulatoriali per le Aree di Psichiatria e Neurologia.

Per l'accesso ai reparti in convenzione con il SSN è necessario ricevere la richiesta di ricovero dal Centro di Salute Mentale di competenza territoriale del paziente.

Per l'accesso al Reparto Solventi è necessario compilare l'apposita **Scheda di Prenotazione Ricovero Reparto Solventi**, visibile sul sito della struttura e inviarla alla mail:

ricoveri.istitutoneuroscienze@neomesia.com

L'utente interessato al ricovero presso il Reparto Solventi potrà inoltre contattare tramite mail o telefonicamente l'ufficio ricoveri per richiedere l'invio del preventivo amministrativo.

Il Paziente e/o l'Inviante verranno contattati telefonicamente dal personale della struttura che comunicherà il giorno e l'ora dell'ingresso.

8.2 Gli interventi erogati in fase di ricovero

Nei moduli residenziali, 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:

Valutazione diagnostica approfondita del paziente con approccio dimensionale-multimodale (anamnesi psichiatrica, anamnesi familiare-esame obiettivo psico-neurologico, individuazione del temperamento di base del paziente, anamnesi farmacologica psichiatrica).

- Somministrazione test psicometrici specifici all'ingresso,

durante il ricovero e alla dimissione del paziente.
- Approfondimento diagnostico mediante valutazione psicodiagnostica, valutazione neuropsicologica, esami strumentali.
- Condivisione costante delle informazioni con il medico inviante (anche tramite video-call).
- Precoce intervento sulla reintroduzione di un corretto stile di vita (focus su ritmo sonno-veglia, dieta, attività fisica) attraverso un modello riabilitativo di Psicoeducazione alla Salute (Lifestyle Change).
- Impostazione di un progetto riabilitativo individualizzato.

All'interno dei moduli 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.
- gestione del denaro.
- Autonomia negli spostamenti e nell'uso di tecnologie comunicative.
- Preparazione e supporto alle attività lavorative, ricreative, ludiche; motorie, espressive sia individuali che di gruppo.

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, con costante aggiornamento terapeutico-riabilitativo.

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, cambio menù, telefoni, sale comuni, visite dei familiari, 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 sanitaria con codice fiscale
- eventuale documentazione sanitaria
- farmaci in corso di utilizzo
- effetti personali necessari per l'igiene (es. spazzolino da denti, dentifricio, sapone, bagnoschiuma, deodorante, pettine, shampoo ecc.)
- asciugamani
- abbigliamento personale comodo e funzionale (biancheria intima, pigiama, tuta, scarpe da ginnastica, fazzoletti, ecc.)

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

- Bevande alcoliche
- Farmaci non autorizzati o sostanze illegali
- Oggetti a forma appuntita o tagliente (es. ferri da calza, forbicine)
- Elettrodomestici anche piccoli, quali ad esempio radio, ventilatori, bollitore, ecc...
- Cibi
- Stoviglie
- Lenzuola

8.3.2 Denaro e oggetti di valore

Si raccomanda agli Ospiti di custodire in camera solo piccole 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.**

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 Personale Sanitario. **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.

8.6 Post-ricovero

- **In Struttura:** Visite ambulatoriali specialistiche in presenza;
- **Tele-consulto:** strumento che consente di assistere pazienti che non possono recarsi in struttura con continuità e permette di seguire il paziente nel proprio ambiente.

8.7 Prestazioni Ambulatoriali

Presso l'Istituto di Neuroscienze Neomesia è possibile effettuare prestazioni ambulatoriali che possono riguardare tutti i programmi (inclusi i gruppi familiari) e sono relative alla fase di valutazione per l'eligibilità al ricovero, o come consulenza specialistica per pazienti esterni, o ancora quale follow-up di situazioni cliniche complesse, onde favorire il rinforzo e lo sviluppo delle strategie di compenso apprese, in accordo con i sanitari di riferimento per il paziente.

Le suddette prestazioni includono:

- visite specialistiche psichiatriche,
- visite specialistiche neurologiche,
- sedute di riabilitazione psichiatrica individuali o di gruppo,
- psicoterapia individuale e di gruppo,
- gruppo Mindfulness,
- gruppo Teatroterapia,
- servizio di psicodiagnostica e valutazione neuropsicologiche.

Le prenotazioni possono essere effettuate telefonicamente o via e-mail.

AMBULATORIO

Tel. 06 4140 0356

ambulatorio.istitutoneuroscienze@neomesia.com

AMBULATORIO

L	M	M	G	V	S	D

Dalle 9:00 alle 20:00

Chiuso

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 Clinica 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 Clinica, **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 Clinica 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	Villa Armonia 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 clinica 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 Clinica 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.

neomesia
Mental Health

KOS group

Istituto Neuroscienze Neomesia

Via Nomentana, 1362
00137 **Roma**

Tel. 06 4140 0356
istitutoneuroscienze@neomesia.com

www.neomesia.com/istituto-neuroscienze-neomesia

Carta dei servizi
ottobre 2023