KOS group

STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA

Villa Armonia Nuova

Roma

Carta dei Servizi

neomesia
Mental Health

STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA

Villa Armonia Nuova

Roma

La **Carta dei Servizi**
è stata curata da:

Antonella Di Bernardini
Direttore di Struttura

Versione di
luglio 2023

Gentile Ospite,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe la **Struttura Residenziale Psichiatrica Villa Armonia Nuova.**

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.

Il Direttore di Struttura
Dott.ssa Antonella Di Bernardini

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
3.3.1 Struttura per Trattamenti Psichiatrici Intensivi Territoriali (STPIT) 27
3.3.2 Struttura Residenziale Terapeutico-Riabilitativa per Trattamenti Comunitari Intensivi (SRTRi)/Unità Esordi 28
3.3.3 Struttura Residenziale Terapeutico-Riabilitativa per Trattamenti Comunitari Estensivi (SRTRe) 29
3.3.4 Struttura Residenziale Socio-Riabilitativa ad Elevata Intenstà Assistenziale Socio-Sanitaria (SRSR24h) 30
3.3.5 Struttura Residenziale Terapeutico-Riabilitativa per Trattamenti Comunitari Intensivi per Adolescenti 30
3.3.6 Struttura per il Trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare - Modulo Residenziale 32
3.3.7 Struttura per il Trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare - Centro Diurno 34
3.4 Articolazione della Struttura 36

4 **INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI** 39
4.1 Richieste di informazioni 39
4.2 Come accedere 40
4.3 Liste di attesa 40
4.4 Le notizie cliniche e la privacy 40
4.5 Rilascio di Copia della Cartella Clinica e documenti amministrativi 40

5 **LA VITA IN STRUTTURA** 43
5.1 Come riconoscere il personale 46

5.2 Camere 47
5.3 Servizi alberghieri 47
5.4 Orari di visita ai parenti ricoverati 49
5.5 Laboratori per le attività 49
5.6 Spazi comuni 49
5.7 Servizio religioso 50

6 STRUMENTI DI TUTELA DEL CITTADINO 51
6.1 I questionari di gradimento ed il reclamo 51

7 DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE 55
7.1 Diritti del paziente 55
7.2 Doveri dell'utente 57

Sezione Seconda

8 IL RICOVERO 61
8.1 Gli interventi erogati in fase di ricovero 61
8.2 Modalità di accesso alle prestazioni di ricovero 63
8.3 Il giorno del ricovero 63
8.3.1 Cosa portare per il ricovero 64
8.3.2 Denaro e oggetti di valore 66
8.4 Permessi di uscita 66
8.5 La dimissione 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

Villa Armonia Nuova in un click

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

www.neomesia.com/villa-armonia-nuova

La Carta dei Servizi è uno strumento progettato da Villa Armonia Nuova 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

Antonella Di Bernardini

DIRETTORE SANITARIO

Vassilij Di Giorgio

MEDICI

Conti Fabio
Vice Direttore Sanitario

Maneschi Maria Laura
Psichiatra

Martorelli Alessandro
Psichiatra

Pattavina Giuseppe
Psichiatra

Pili Stefania
Neuropsichiatra infantile

Guerrini Daiana
Neuropsichiatra infantile

Boccacci Melissa
Nutrizionista

PSICOLOGI

Agus Roberto
Cannizzaro Chiara
Corlito Annarita
La Stella Michela
Lacqua Gaia
Lucidi Chiara
Marinelli Francesca
Cirillo Guidetti Laura
Santini Maria Laura
Silvestri Elisa
Stasolla Teresa

COORDINATORI INFERMIERISTICI

Cavallari Federico
Petrocco Bruna

INFERMIERI PROFESSIONALI

Aurica Luminita
Bumbar Ileana Carmen
Campanari Gianluca
Capriulo Gabriele
Caravelli Marianna Incoronata
Cerbara Valentina
Criscio Roberto
De Virgilio Flavio
Di Agostino Sara
Di Lorenzo Benedetta
Donadio Federica
Fuggi Angela
Greco Donatella
Guidi Simone
Izzo Enzo
Lanni Giuseppina
Leone Francesco
Macario Donato
Palmegiani Nadia
Pontani Lorenzo
Pucciarelli Sara
Putzulu Federica
Solinas Francesca
Spizzuoco Santa
Vaggi Carlotta
Ventura Martina
Villani Cristina

TERAPISTI

Bongermino Veronica
Caforio Valentina
Caneschi Chiara
Cannavale Federica
Castorina Paolo
Cuccia Gaia
Di Silvestre Simona
Gelpi Barbara
Giusti Erica
Pecorari Gloria
Pizzelli Letizia
Rios Del Carmel Karla Natividad
Santillo Claudia

OSS

Albenzi Elena
Aleandri Anacleto
Altomonte Vincenzo
Anca Pojar
Antonini Paola
Bucciarelli Fabiana
Cervellione Silvia
Crocianelli Pamela
Fioravanti Matteo
Fioravanti Tito
Greco Lea
Mancini Federica
Marroni Angela
Olivieri Luca
Paciolla Daniela
Perugini Luisa
Santoro Annita
Venturini Aurora
Venturini Marina
Vicari Antonino
Wrobel Dorota Malgorzata

ASSISTENTI SOCIALI

Ottaviani Maria Assunta
Patricelli Denise
Pescetelli Arianna

DIETISTI

Forte Monica
Giovannercole Claudia
Rosi Caterina

ISTRUTTORE ATTIVITÀ MOTORIE

Santori Daniele

FISIOTERAPISTA

Calò Paolo

AMMINISTRAZIONE

Roberta Agostinelli

UFFICIO ACCETTAZIONE/RECEPTION

Casuccio Francesca
Farina Simonetta
Pacelli Letizia

CENTRALINO/RECEPTION

Letizia Pacelli
Antonella Valentini

sezione prima

1

LA STRUTTURA

1
Mission

La Struttura Residenziale Psichiatrica Villa Armonia Nuova, 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 Villa Armonia Nuova 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 Villa Armonia Nuova 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 **Struttura Residenziale Psichiatrica Villa Armonia Nuova** 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, Villa Armonia Nuova 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, Villa Armonia Nuova 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 Villa Armonia Nuova 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;

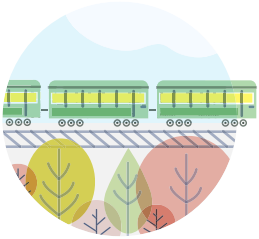
- **coinvolgimento attivo** nei processi decisionali e condivisione del percorso riabilitativo con il paziente e con i suoi familiari/caregiver fin dalle prime fasi del ricovero, con momenti strutturati di ascolto/confronto, supporto psicologico, educazione terapeutica;

- 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

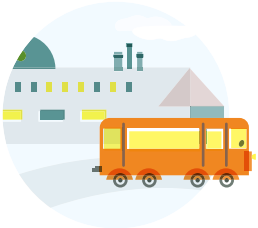
IN AUTO DAL GRA

- Uscita G.R.A. n.1 su Via Aurelia per Roma Centro.
- Dopo circa 1 Km (al Km 8,300) svoltare a destra su Via di Villa Troili.
- al primo incrocio procedere diritti per Via Aldobrandeschi e poi girare a destra su Via dei Bevilacqua.



IN TRENO

Linea "Termini-Civitavecchia" fermata "Stazione Aurelia".



IN AUTOBUS

- Linea 892 con capolinea in via degli Aldobrandeschi.
- Linea 247 con capolinea presso la stazione Aurelia.

Via dei Bevilacqua, 43 - 00165 Roma (RM)

3
Presentazione

Villa Armonia Nuova 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 Struttura Residenziale Psichiatrica Casa di Cura Villa Armonia Nuova è una struttura sanitaria autorizzata e accreditata (Decreto di Autorizzazione n. U00525 del 07/12/2017; Decreto di Accreditamento n. U00239 del 8/6/2018; DGR 1239 del 28:12.2022), specializzata nell'area dell'assistenza psichiatrica.

La struttura eroga prestazioni sanitarie per conto del Servizio Sanitario Regionale ed è altamente specializzata per il trattamento di tutte le patologie psichiatriche. Propone interventi terapeutico-riabilitativi incentrati sulla persona, avvalendosi della professionalità di personale esperto inserito in équipe multidisciplinari. La struttura accoglie pazienti di diverse fasce d'età (adolescenti, giovani, adulti) che necessitano di interventi terapeutico-riabilitativi e/o di interventi di sostegno socio-sanitario effettuabili in regime residenziale (94 posti) o semiresidenziale (10 posti).

La struttura è suddivisa in 7 moduli, articolati in base alla normativa regionale, ed è rivolta ad utenti con vari quadri clinici tramite percorsi terapeutici individualizzati.

STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA

STPIT (Struttura per Trattamenti Psichiatrici Intensivi Territoriali): modulo di 30 posti ad elevata complessità assistenziale dedicato a pazienti provenienti da SPDC che necessitano di un proseguimento del trattamento terapeutico o provenienti da casa per una rivalutazione diagnostico-terapeutica.

SRTR intensiva (Struttura Residenziale Terapeutico-Riabilitativa per Trattamenti Comunitari Intensivi): modulo di 10 posti che accoglie utenti con gravi compromissioni del funzionamento personale e sociale, per i quali si ritengono efficaci interventi ad alta intensità riabilitativa. Nell'ambito di questo modulo è presente l'**Unità Esordi**, dedicata al trattamento delle patologie psichiatriche nei giovani.

SRTR estensiva (Struttura Residenziale Terapeutico-Riabilitativa per Trattamenti Comunitari Estensivi): modulo di 10 posti dedicato a pazienti con disturbi in fase di sub-acuzie, che richiedono interventi riabilitativi relazionali, psicoterapeutici e farmacologici finalizzati al successivo reinserimento nel proprio contesto sociale.

SRSR 24h (Struttura Residenziale Socio-Riabilitativa a Elevata Intensità Assistenziale Socio-Sanitaria): modulo di 24 posti a carattere socio-sanitario di tipo comunitario, dedicato al trattamento riabilitativo e al reinserimento sociale di pazienti con un processo di stabilizzazione della patologia, non trattabili a domicilio, che necessitano di periodi di ospitalità di medio-lungo termine in un contesto comunitario caratterizzato da un livello di protezione assistenziale socio-sanitaria continuativa nelle 24 ore.

Struttura Residenziale Terapeutico-Riabilitativa per Trattamenti Comunitari Intensivi per Adolescenti: modulo di 10 posti è dedicato al trattamento multifattoriale e multidisciplinare di minori con necessità di cura specifiche, per riconnettersi al loro percorso evolutivo, recuperando il loro assetto funzionale anche sotto il profilo affettivo-relazionale e ripristinando una rete sociale e, se possibile, familiare, più adeguata e funzionale.

Struttura per il Trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare: struttura è dedicata a percorsi di cura integrati e multidisciplinari realizzati attraverso l'attuazione di progetti terapeutico-riabilitativi psico-nutrizionali definiti in conformità alle principali linee guida nazionali ed internazionali di riferimento, con l'obiettivo di garantire la massima efficacia clinica e di prevenire la cronicizzazione del disturbo. È costituita da un modulo di 10 posti a carattere residenziale e da un centro diurno di 10 posti a carattere semiresidenziale.

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 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;
- Interventi di risocializzazione e inclusione nel contesto socio-ambientale di riferimento.

3.3.1 Struttura per Trattamenti Psichiatrici Intensivi Territoriali (STPIT)

La Struttura per Trattamenti Psichiatrici Intensivi Territoriali (STPIT) è dedicata a pazienti che, al momento della dimissione dal Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (SPDC), necessitano di un proseguimento del trattamento in un contesto a minore, seppure ancora elevata, complessità assistenziale, e a pazienti le cui condizioni richiedono un trattamento territoriale intensivo ad alta complessità assistenziale su indicazione e autorizzazione del Dipartimento di Salute Mentale.

Con riferimento al PTI (Piano di Trattamento Individuale) inviato dal curante, l'équipe effettua una valutazione psicopatologica all'ingresso che prevede l'utilizzo di test finalizzati alla valutazione del funzionamento personale e sociale dell'ospite, oltre a test specifici di personalità o scale di valutazione del funzionamento neuropsicologico, ove necessario. Tale valutazione consente di orientare il trattamento su caratteristiche specifiche di intervento e articolare un progetto terapeutico-riabilitativo che prevede, oltre alle valutazioni cliniche quotidiane multidisciplinari, una programmazione settimanale di attività riabilitative ed incontri conoscitivi e di condivisione del progetto terapeutico con i familiari.

Modalità di inserimento: L'accesso avviene tramite autorizzazione del Dipartimento di Salute Mentale di residenza dell'ospite, su ricettario del Servizio Sanitario Regionale, senza necessità di preventiva valutazione di idoneità da parte della specifica Unità Valutativa Multidisciplinare.

La richiesta di inserimento in struttura viene effettuata dal medico inviante (psichiatra del CSM di competenza territoriale in base alla residenza dell'utente). In base al DCA 14 maggio 2015, n. U00188, la prima autorizzazione all'inserimento ha una durata non superiore ai 30 giorni.

3.3.2 Struttura Residenziale Terapeutico-Riabilitativa per Trattamenti Comunitari Intensivi (SRTRi)/Unità Esordi

La Struttura Residenziale Terapeutico-Riabilitativa per Trattamenti Comunitari Intensivi (SRTRi) accoglie utenti con gravi compromissioni del funzionamento personale e sociale, per i quali si ritengono efficaci interventi ad alta intensità riabilitativa. I trattamenti di carattere intensivo sono indicati per ospiti con compromissioni nelle aree della cura del Sé e dell'ambiente, della competenza relazionale, della gestione economica e delle abilità sociali, i quali, pertanto, con un efficace intervento, possono recuperare abilità perse con il decorso della psicopatologia.

Unità Esordi

Nell'ambito di tale Struttura è presente l'Unità Esordi dotata di 7 posti residenziali, **dedicata al trattamento delle patologie psichiatriche nei giovani**, che presentano specifici bisogni legati all'età e alla fase iniziale della loro patologia e richiedono, pertanto, una presa in carico di tipo specialistico. Come evidenziato nelle principali linee-guida di riferimento, un intervento precoce ed efficace del disturbo psichiatrico all'esordio consente di prevenire notevoli compromissioni del funzionamento biologico, psicologico e sociale che possono verificarsi dopo l'esordio della malattia.

L'Unità Esordi rappresenta pertanto, un ambiente di ricovero specialistico, finalizzato al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- processo di guarigione più rapido;
- riduzione della morbilità;
- prognosi migliore;
- conservazione delle abilità sociali;
- continuità nel supporto familiare e sociale;
- minore necessità di ospedalizzazione.

Durante il periodo di permanenza dell'ospite all'interno del modulo, i genitori sono coinvolti attivamente nell'attività terapeutico-riabilitativa, attraverso incontri individuali con i rappresentanti dell'équipe, finalizzati a comprendere in maniera più approfondita la sofferenza del ragazzo/a.

Agli invianti viene sempre garantita la massima disponibilità dell'équipe per una collaborazione attiva, improntata alla reciprocità e ad un'integrazione efficace.

Modalità di inserimento: L'accesso avviene tramite autorizzazione del Dipartimento di Salute Mentale di residenza dell'ospite, su ricettario del Servizio Sanitario Regionale, di concerto con la specifica Unità Valutativa Multidisciplinare. Ai sensi del DCA n. U00188, la prima autorizzazione all'inserimento ha una durata non superiore ai 30 giorni.

3.3.3 Struttura Residenziale Terapeutico-Riabilitativa per Trattamenti Comunitari Estensivi (SRTRe)

Il modulo SRTRe è dedicato a pazienti con disturbi in fase di sub-acuzie, che richiedono interventi relazionali, psicoterapeutici e farmacologici, Al termine dell'inserimento in struttura è previsto un successivo reinserimento nell'abituale contesto di vita o in un contesto abitativo autonomo supportato a livello domiciliare, o un successivo passaggio graduale in strutture con minore impegno e/o specificità assistenziale a valenza socio-riabilitativa o socio-assistenziale. L'accesso avviene tramite autorizzazione del Dipartimento di Salute Mentale di residenza dell' ospite, su ricettario del Servizio Sanitario Regionale, previa valutazione di idoneità da parte della specifica Unità Valutativa Multidisciplinare istituita in ogni ASL. Ai sensi del DCA n. U00188 la prima autorizzazione all'inserimento ha una durata non superiore a un anno.

3.3.4 Struttura Residenziale Socio-Riabilitativa ad Elevata Intensità Assistenziale Socio-Sanitaria (SRSR24h)

Il modulo SRSR 24h, a carattere socio-sanitario di tipo comunitario, è dedicato al trattamento volontario riabilitativo ed il reinserimento sociale di pazienti con un processo di stabilizzazione della patologia ed aspetti disabilitanti, non trattabili a domicilio o in strutture socio-assistenziali, che necessitano di periodi di ospitalità di medio-lungo termine in un contesto comunitario caratterizzato da un livello di protezione assistenziale socio-sanitaria continuativa nelle 24 ore.

Modalità di inserimento: L'accesso avviene tramite autorizzazione del Dipartimento di Salute Mentale di residenza dell'ospite, su ricettario del Servizio Sanitario Regionale, previa valutazione di idoneità da parte della specifica Unità Valutativa Multidisciplinare della ASL competente. Ai sensi del DCA n. U00188 la prima autorizzazione all'inserimento ha una durata non superiore a un anno.

3.3.5 Struttura Residenziale Terapeutico-Riabilitativa per Trattamenti Comunitari Intensivi per Adolescenti

La Struttura Residenziale Terapeutico Riabilitativa per Adolescenti per Trattamenti Comunitari Intensivi accoglie adolescenti con necessità di cura nell'ambito della salute mentale proponendo un trattamento multifattoriale e multidisciplinare, affinché possano riconnettersi al loro percorso evolutivo, recuperando il loro assetto funzionale, anche sotto il profilo affettivo-relazionale e ripristinando la loro rete familiare e sociale.

Potranno essere accolti presso il modulo giovani pazienti (età 12-17 anni) con quadri psicopatologici definiti o in via di definizione

diagnostica. E' noto che la tempestività con la quale si riesce a trattare un disturbo ai suoi esordi è elemento centrale, insieme ad altri, per il favorevole esito dell'evoluzione del quadro clinico.

Su ogni minore sarà effettuata un'attenta valutazione del sintomo e della condizione clinica generale, un'esplorazione approfondita delle dinamiche psicologiche e relazionali che possono contribuire al disturbo stesso, con uno sguardo volto anche all'individuazione delle risorse individuali, la cui identificazione consentirà di declinare un programma di cura personalizzato.

Modalità di inserimento: L'accesso al modulo è richiesto ed autorizzato dai TSMREE territoriali, i cui referenti possono finalizzarlo all'inquadramento diagnostico, alla definizione di programmi farmacologici, alla stabilizzazione di quadri clinici, al monitoraggio attivo di condizioni psicopatologiche, alla decompressione di situazioni familiari generate da complesse problematiche relazionali, etc.

All'atto della richiesta di ingresso per un minore, il referente territoriale redigerà un PTI (Piano di Trattamento Individuale), in cui compariranno le generalità del minore, la sua eventuale diagnosi e le linee generali di trattamento richieste.

Dei dieci posti disponibili, due potranno essere riservati a giovani segnalati dai Tribunali per i Minorenni, sia per esigenze di tutela in ambito civile, sia per provvedimenti nell'ambito della giustizia penale (misure alternative alla detenzione, messa alla prova, etc).

L'inserimento potrà protrarsi - conformemente alla tipologia intensiva del modulo - da 30 a 60 giorni sulla base di specifici progetti terapeutici condivisi con i referenti territoriali; tale durata potrà essere modulata ed estesa per esigenze specifiche del minore.

3.3.6 Struttura per il Trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare – Modulo Residenziale

L'intervento terapeutico-riabilitativo presso il modulo residenziale della Struttura per il Trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare è finalizzato alla riduzione sintomatica e al miglioramento delle condizioni cliniche dell'ospite e alla modificazione dell'assetto cognitivo sotteso al disturbo alimentare, attraverso i seguenti interventi:

- recupero ponderale e raggiungimento di un peso stabile;
- miglioramento del disagio psichico con acquisizione di capacità relazionali e di autogestione, ed in particolare:
  - » riduzione dei comportamenti disfunzionali legati al cibo;
  - » acquisizione di un comportamento alimentare adeguato;
  - » migliore capacità di regolazione delle emozioni;
  - » incremento dell'autostima, della fiducia e delle capacità relazionali;
  - » miglioramento dell'immagine corporea;
  - » valutazione del proprio valore personale meno dipendente dal peso, dalle forme corporee e dal controllo dell'alimentazione.

Il trattamento è destinato ai pazienti affetti da anoressia nervosa, bulimia nervosa, BED (binge eating disorder), obesità e altri disturbi atipici dell'alimentazione.

Prevede un intervento terapeutico-riabilitativo psico-nutrizionale multidisciplinare ed integrato, quale alternativa alla degenza ospedaliera acuta e/o al ricovero in ambito psichiatrico.

In generale, l'inserimento nel modulo residenziale si rende indispensabile quando si determinano le seguenti condizioni:

- gravità del quadro clinico internistico e/o psicologico, tale da richiedere lo svolgimento del programma di trattamento in

un ambiente protetto;

- inefficacia del programma ambulatoriale, per alte interferenze ambientali;
- condizioni familiari e/o di contesto non adeguate alla gestione del paziente a casa.

All'ingresso nella struttura deve essere effettuata una valutazione diagnostica che deve tener conto del Piano di Trattamento Individuale (PTI) redatto dalla struttura ambulatoriale inviante, inserita nel Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP).

La durata orientativa del trattamento è di 3 mesi, prolungabile di volta in volta e fino ad un massimo di 12 mesi per i casi più gravi, sulla base della valutazione clinica e di concerto con l'ambulatorio inviante, che autorizza anche le eventuali prosecuzioni ritenute necessarie. Ogni qual volta si ritenga necessario prorogare la permanenza nella struttura residenziale, l'équipe dovrà ridefinire il Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) sempre concordandolo con l'ambulatorio territoriale di riferimento.

3.3.7 Struttura per il Trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare – Centro Diurno

Il Centro Diurno per il Trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare è una struttura di riabilitazione semiresidenziale nella quale si svolgono interventi terapeutici riabilitativi risocializzanti rivolti a persone affette da Disturbi Alimentari.

La durata dell'inserimento viene definita in base alle indicazioni del Servizio inviante.

La struttura prevede un orario di apertura dal lunedì al venerdì dalle ore 9:30 alle ore 16:30.

È indicato per pazienti che hanno difficoltà a modificare le loro abitudini alimentari con la terapia ambulatoriale standard e che si trovano in un ambiente familiare sufficientemente collaborativo con la terapia, quali ad esempio:

- pazienti sottopeso che non riescono a recuperare peso;
- pazienti non sottopeso con elevata frequenza di episodi di abbuffate e vomito autoindotto;
- mancata risposta alle normali cure ambulatoriali;
- pazienti con lunga durata del Disturbo Alimentare che non hanno risposto a numerosi trattamenti ambulatoriali ben condotti.

Il trattamento proposto rappresenta un'alternativa al programma residenziale ed è finalizzato a evitare l'interruzione delle abituali attività quotidiane e la separazione dal contesto di vita dei pazienti che necessitano di un sostegno durante la giornata e di interventi specifici di tipo terapeutico, riabilitativo e di reinserimento sociale.

L'intervento semiresidenziale è finalizzato al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- affrontare in modo più intensivo gli specifici ostacoli al trattamento ambulatoriale standard (es. incapacità di affrontare il recupero del peso o di ridurre la frequenza degli episodi bulimici, del vomito autoindotto e dell'esercizio fisico eccessivo);
- proseguire e stabilizzare il programma di riabilitazione psico-nutrizionale residenziale;
- come livello di cura propedeutico al trattamento ambulatoriale standard.

Il programma riabilitativo, psicoterapeutico e nutrizionale è finalizzato al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- favorire un miglioramento rispetto alla psicopatologia specifica del disturbo e alla sintomatologia associata;
- promuovere l' autonomia personale attraverso attività individuali e di gruppo;
- proporre attività riabilitative che permettano agli utenti di sviluppare o recuperare le competenze necessarie all'inserimento nel mondo della scuola e/o del lavoro e ad un recupero di una vita di relazione;
- acquisire un maggior livello di consapevolezza delle proprie difficoltà emotive, comportamentali e relazionali;
- sostenere nella quotidianità e con gruppi specifici le famiglie degli utenti;
- favorire la normalizzazione del comportamento alimentare e del peso.

È previsto che nelle fasi finali del trattamento il paziente venga incoraggiato a consumare sempre più pasti al di fuori dalla struttura, al fine di consentire una graduale evoluzione verso un trattamento di tipo ambulatoriale.

Modalità di accesso: L'inserimento avviene su proposta di un Medico del Centro di Salute Mentale o della UOSD per i Disturbi Alimentari, ove presente, tramite Determinazione Dirigenziale del Dipartimento di Salute Mentale competente.

3.4 Articolazione della struttura

Villa Armonia è dotata di 104 posti di cui 94 residenziali e 10 semiresidenziali, suddivisi in camere singole, doppie e triple, tutte dotate di aria condizionata e bagno interno.

0

PIANO TERRA

* Reception
* Salone / Bar
* Uffici amministrativi
* Ufficio Ricoveri
* Palestra
* Locali attività riabilitative
* SRTRi Unità Esordi
* SRTRi Adolescenti

PARCO ESTERNO

* Ampio giardino con parcheggio privato non custodito

1

PRIMO PIANO

* Struttura per il trattamento dei Disturbi Alimentari
* SRSR24h

2

SECONDO PIANO

* STPIT
* SRTRe
* SRTRi

4
Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Richieste di informazioni

CENTRALINO

Tel. 06 66419000

info.villaarmonianuova@neomesia.com

UFFICIO ACCETTAZIONE

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■		

■ Dalle 9:30 alle 13:00 – Dalle 15:00 alle 16:50

UFFICI AMMINISTRATIVI

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■		

■ Dalle 9:00 alle 17:00

4.2 Come accedere

L'**inserimento** in una Struttura Residenziale Psichiatrica, nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale, **avviene esclusivamente a cura del Centro di Salute Mentale** (CSM) o **Servizio Tutela Salute Mentale e Riabilitazione Età Evolutiva** (TSMREE) che redige un **Piano di Trattamento Individuale** (PTI) ai fini della valutazione dell'appropriatezza, del livello di intervento terapeutico riabilitativo e del livello assistenziale necessario.

Per le tipologie **SRTR intensiva**, **SRTRE estensiva** e **SRSR 24h** l'inserimento avviene sempre da parte del CSM/TSMREE dopo **valutazione dell'Unità Valutativa Multidisciplinare** (UVM) della tipologia assistenziale più adeguata.

Nel caso in cui l'Utente si trovi ricoverato presso un SPDC la richiesta di inserimento viene comunque effettuata dal CSM di residenza con la collaborazione dell'equipe del SPDC.

Al momento dell'accettazione l'Utente dovrà presentare la seguente documentazione:

- Autorizzazione di inserimento rilasciata dal Centro di Salute Mentale della ASL di competenza;
- tessera sanitaria;
- codice fiscale;
- documento di identità in corso di validità;
- eventuale documentazione sanitaria precedente.

Gli Ospiti che devono essere inseriti nei moduli **SRTRe** e **SRTR24h**, oltre alla documentazione sopra menzionata, dovranno presentare anche la tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Regionale contenente la dichiarazione di scelta del Medico di medicina Generale ed eventuali attestazioni di esenzione al pagamento del ticket.

4.3 Liste di attesa

Gli inserimenti vengono programmati seguendo una lista di attesa secondo quanto disposto dal DCA n. U00188/2015.

Una volta ricevuta la documentazione necessaria da parte del CSM/TSMREE di competenza dell'Utente, la Struttura inserisce il nominativo nella lista di attesa interna e per i moduli della Struttura Residenziale Psichiatrica mantiene aggiornata la lista di attesa sul portale web del sistema informativo SIPC della Regione Lazio.

Nel SIPC è stato predisposto un modulo visibile a tutti gli operatori autorizzati che riporta, in forma anonima, i dati relativi alle richieste di inserimento per ciascuna Struttura e tipologia assistenziale con la cronologia di presentazione della domanda.

La Struttura aggiorna tempestivamente la lista di attesa aggiungendo ogni nuova richiesta di inserimento e ogni cancellazione per avvenuto inserimento o disdetta da parte dell'Utente.

In previsione di un dimissione. la Struttura comunica al CSM/TSMREE di riferimento dell'Utente in testa alla lista di attesa la prossima disponibilità all'ammissione ed il CSM/TSMREE ne darà conferma o comunicherà la rinuncia o l'avvenuto inserimento in altra Struttura.

Il Medico del CSM/TSMREE e l'interessato possono richiedere notizie sulle prenotazioni e sui tempi di attesa rivolgendosi direttamente all'Ufficio Accettazione.

4.4 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:

- Modulo STPIT dal lunedì al venerdì dalle 13:00 alle 14:00;
- Modulo SRTRi giovedì dalle 15:30 alle 18:30; venerdì dalle 10:00 alle 12:00;
- Modulo SRTRi Adolescenti dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 13:00 e dalle 15:30 alle 18:30;
- Moduli SRTRe ed SRSR 24h dal lunedì al venerdì dalle 11:00 alle 13:00;
- Struttura per il Trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare dal lunedì al venerdì dalle 13:00 alle 14:00.

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.

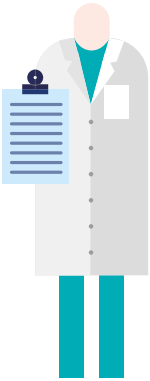
4.5 Rilascio di Copia della Cartella Clinica e documenti amministrativi

Cartella Clinica

Villa Armonia Nuovaè dotata di idona procedura riguardante l'accesso agli atti, così come disciplinato dalla L. 241/1990 - ovvero la disciplina che regolamenta la modalità con cui viene rilasciata copia della Cartella Clinica.

Copia della Cartella Clinica dell'Ospite potrà essere consegnata, su espressa domanda dell'ospite (o suo delegato) e/o del Tutore/ Curatore/Amministratore di sostegno con espressa delega sanitariae/o dei legittimi eredi.

Presso l'Ufficio Accettazione è possibile ritare il modulo da compilare per farne richiesta che, se nulla osta, consente che la copia della Cartella Clinica venga rilasciata in 30 dalla dimissione.



5
La vita in struttura

5.1 Come riconoscere il personale

Tutto il personale sanitario della clinica porta sulla divisa un cartellino con indicato il nome e la qualifica del dipendente.

Il colore e la foggia delle divise consentono di ricondurre gli operatori ad un gruppo professionale.

PERSONALE MEDICO

camice bianco

CAPOSALA

pantaloni bianchi
casacca blu

INFERMIERI

pantaloni blu
casacca bianca

FISIOTERAPISTI

pantoloni bianchi
polo grigia

PSICOLOGI

camice bianco

TERAPISTI

camice bianco

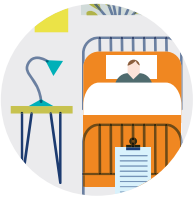
OPERATORE SOCIO SANITARIO

casacca bianca
con bordo arancio

PERSONALE DI SERVIZIO

casacca bianca
con bordo giallo

5.2 Camere



Le camere sono dotate di 2 posti letto, ad eccezione di sei camere, di cui due dotate di 1 posto letto e quattro dotate di 3 posti letto. Tutte le camere sono climatizzate e dispongono di un bagno interno.
La struttura mette a disposizione degli Ospiti la possibilità di usufruire della camera singola al costo di € 33,00 al giorno. All'interno della struttura è inoltre possibile usufruire dei servizi di accompagnatore in camera singola al costo di € 16,50 al giorno.

5.3 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.

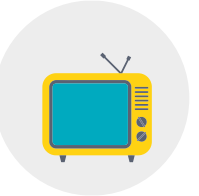
PASTI

I pasti sono forniti da 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 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.

GIORNALI E RIVISTE

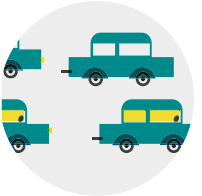
Previa prenotazione anticipata, possono essere acquistati ogni giorno e ritirati presso la reception. Il servizio è a pagamento al prezzo di copertina.

SERVIZIO LAVANDERIA

Il servizio è giornaliero e su richiesta dell'ospite ad un costo omnicomprensivo di € 2,44 al giorno.

PARCHEGGIO

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



5.4 Orari di visita ai parenti ricoverati

All'ingresso è presente un servizio di reception a disposizione degli utenti dalle ore 9:00 alle ore 19:00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 9:30 alle 18:30 il sabato, domenica e festivi.
L'orario di ingresso per le visite è dalle 15:30 alle ore 17:45 dal lunedì al venerdì e dalle 10:30 alle 11:30 e dalle 15:30 alle 17:45 il sabato, domenica e festivi.

5.5 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.

5.6 Spazi Comuni

Gli ospiti possono usufruire di due palestre attrezzate, di spazi comuni all'interno dei moduli e di un salone comune con annesso bar (aperto dalle 8:30 alle 11:30 e dalle 14:15 alle 17:00 dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 11:30 il sabato.

Nei rimanenti giorni e durante i festivi è disponibile un servizio di distributori di bevande e snack); dal salone è possibile accedere ad un ampio parco verde a disposizione degli ospiti.

5.7 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 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 06/66419000;
- Via mail al seguente indirizzo: info@villaarmonianuova.it;
- Tramite raccomandata all'indirizzo via dei Bevilacqua, 43 00165 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 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. Nel modulo semiresidenziale l'attività viene svolta su 5 giorni a settimana dalle ore 9:30 alle ore 16:30.

L'attività terapeutica prevede i seguenti interventi:

- trattamenti farmacologici;
- valutazioni psicodiagnostiche;
- trattamenti psicoeducazionali;
- coinvolgimento della famiglia;
- colloqui clinici di sostegno;
- mindfulness;
- recupero delle abilità di vita quotidiana;
- laboratori di rinforzo cognitivo;
- nutrizione assistita (trattamento dei disturbi del comportamento alimentare).

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 scolastiche, lavorative, attività 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 quotidiani, con costante aggiornamento terapeutico-riabilitativo.

8.2 Modalità di accesso alle prestazioni di ricovero

Villa Armonia Nuova accoglie pazienti da tutto il territorio nazionale che accedono volontariamente, in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale. 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.

La valutazione dell'idoneità al ricovero e del contesto di cura più adeguato vengono effettuati in maniera congiunta dallo specialista dell'équipe interna e dal medico inviante sulla base delle caratteristiche del disturbo psichiatrico, dello stato psicopatologico, dell'intensità assistenziale richiesta, e degli obiettivi del ricovero e delle condizioni organiche.

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 CLINICA 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 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.

Struttura Residenziale Psichiatrica
Villa Armonia Nuova

Via dei Bevilacqua, 43
00165 **Roma (RM)**

Tel. 06.66419000
info.villaarmonianuova@neomesia.it

www.neomesia.com/villa-armonia-nuova

Carta dei servizi
luglio 2023