

Ai fini dell'accesso alle prestazioni, i cittadini stranieri provenienti da paesi extracomunitari, non in regola con le norme di soggiorno devono presentare il modulo STP, i cittadini stranieri non in regola con le norme di soggiorno, anche se facenti parte dell'Unione Europea, devono presentare modulo ENI.

Gli ospiti che devono essere inseriti nei moduli SRTRe ed SRSR 24h, 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. L'inserimento nei moduli SRTRi, SRTRe ed SRSR 24h viene effettuato sulla base della valutazione della UVM di competenza territoriale. Agli ospiti di tutti i moduli viene consegnata copia di un regolamento interno, affinché possano prendere visione delle norme da osservare durante la permanenza presso la Struttura, ed un modulo di autorizzazione al trattamento dei dati personali esclusivamente a fini istituzionali, nel rispetto della vigente normativa sulla privacy. Per motivi di sicurezza, al momento dell'ingresso nel modulo il personale addetto all'assistenza effettua un controllo del bagaglio portato dall'ospite; eventuali effetti personali potenzialmente pericolosi per l'incolumità dell'ospite vengono consegnati ai familiari o custoditi dal personale per essere restituiti al momento della dimissione. Al momento della dimissione è prevista la consegna di una scheda di dimissione, in cui sono riportate tutte le informazioni relative al progetto terapeutico-riabilitativo attuato e le indicazioni di eventuali terapie da effettuare a domicilio. La documentazione sanitaria può essere richiesta presso l'Ufficio Accettazione, che rilascia, su richiesta dell'ospite, il certificato di ricovero e/o dimissione e la copia della cartella clinica entro la tempistica prevista dalla normativa vigente. Tale documentazione viene consegnata al diretto interessato dietro presentazione di un documento di riconoscimento, oppure ad una persona munita di delega firmata, dietro presentazione del proprio documento di riconoscimento e di quello dell'intestatario della cartella clinica. E' possibile richiedere la spedizione della copia della cartella clinica a mezzo raccomandata.

#### IMPEGNI PER LA QUALITA' DEI SERVIZI

La Struttura ha assunto i seguenti principi etici e operativi di riferimento per garantire la qualità delle prestazioni erogate:

- responsabilità etica e deontologica, trasparenza ed integrità nello svolgimento di tutte le attività aziendali, garantendo la piena osservanza dei requisiti previsti dalla normativa vigente;

- centralità della persona nell'ambito dei processi clinico-assistenziali, favorendo la sua partecipazione attiva al progetto terapeutico-riabilitativo;

- globalità e personalizzazione dell'attività terapeutico-riabilitativa, secondo un approccio che considera la persona nella sua visione complessiva secondo un modello di intervento bio-psico-sociale, finalizzato a garantire una presa in carico individualizzata di tipo multidisciplinare;

- informazione e comunicazione, per garantire la massima trasparenza e il coinvolgimento dell'ospite, dei familiari e di tutti i soggetti coinvolti nel progetto di cura;

- acquisizione del consenso informato alle cure;

- miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate per assicurare l'appropriatezza degli interventi, la massima efficacia clinica delle prestazioni in conformità alle linee guida di riferimento, un adeguato comfort alberghiero, un utilizzo appropriato delle risorse e una piena integrazione con la rete dei Servizi pubblici;

- sicurezza, per garantire all'utenza e al personale le migliori condizioni nello svolgimento delle attività clinico-organizzative;

- identificazione del personale attraverso il tesserino di riconoscimento;

- tutela della riservatezza e protezione dei dati personali degli ospiti ai sensi della normativa vigente (*Codice in materia di protezione dei dati personali*, integrato con il D. Lgs. n. 101/2018 e Regolamento (UE) 2016/679). Il Titolare del trattamento dei dati è la Società GES.CA.S. Villa Armonia Nuova nella persona del Legale Rappresentante. Il Responsabile della protezione dei dati è DPO Advisory S.r.l.; il Referente per il Titolare/Responsabile è Fabio Giuseppe Ferrara (mail: [fabio.ferrara@dpoadvisory.eu](mailto:fabio.ferrara@dpoadvisory.eu); pec: [dpoadvisorysrl@pec.it](mailto:dpoadvisorysrl@pec.it)).

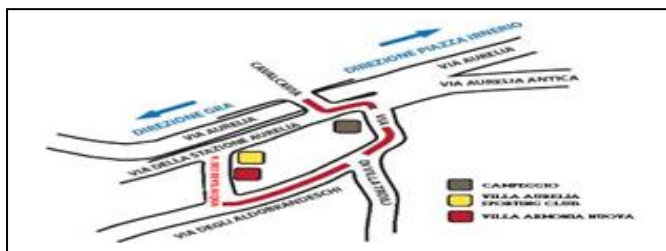
#### TUTELA DEI CITTADINI

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), o di apposita modulistica disponibile presso le medicherie e l'Ufficio Accettazione. Il referente per i reclami è il Direttore di Struttura, contattabile utilizzando i recapiti sotto indicati. 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. La Struttura, altresì, si impegna a verificare la qualità percepita dall'utenza tramite la compilazione di questionari di rilevazione del grado di soddisfazione dell'ospite, forniti al momento della dimissione.

#### UBICAZIONE E MEZZI DI TRASPORTO

La Struttura si trova in via dei Bevilacqua n.43; per raggiungerla adoperando i mezzi pubblici si può usufruire:

- del treno della linea "Termini - Civitavecchia", fermata "Stazione Aurelia";
- dell'autobus della linea 892 con capolinea in via degli Aldobrandeschi;
- dell'autobus della linea 247 con capolinea presso la Stazione Aurelia.



Centralino 06 66419000/5 - Fax 06 66419059

E-mail [info@villaarmonianuova.it](mailto:info@villaarmonianuova.it)

PEC [villaarmonianuova@pec.it](mailto:villaarmonianuova@pec.it)

Sito web [www.villaarmonianuova.it](http://www.villaarmonianuova.it)

ULTIMA REVISIONE MAGGIO 2020

Villa Armonia Nuova  
Casa di Cura



## CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi contiene le informazioni relative ai servizi offerti dalla Struttura, alle modalità di accesso, agli standard di qualità adottati, alle modalità di tutela del cittadino e di verifica del grado di soddisfazione dell'utenza rispetto alle prestazioni erogate ai fini del miglioramento continuo della qualità dei servizi.

La Struttura Residenziale Villa Armonia Nuova eroga le prestazioni sanitarie in conformità ai principi sanciti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/5/1995 e dal DCA 6 ottobre 2014, n. U00311:

**Uguaglianza:** ogni utente ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate nel rispetto della dignità della persona, ovvero senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, età, lingua, religione e opinioni politiche.

**Imparzialità:** gli operatori sanitari devono orientare il loro agire professionale a criteri di obiettività e giustizia.

**Continuità:** la Struttura ha il dovere di assicurare il servizio in maniera regolare e continuativa. Eventuali episodi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere regolati espressamente dalla legge o rientrare negli aspetti organizzativi del servizio; in questi casi è necessario adottare misure finalizzate ad arrecare il minore disagio possibile agli ospiti.

**Diritto di scelta:** l'utente ha il diritto di scegliere la struttura sanitaria presso cui farsi curare; egli, inoltre, ha diritto di essere informato e coinvolto nella definizione del percorso diagnostico-terapeutico-riabilitativo, e di accettare (attraverso la sottoscrizione del modulo di consenso informato) o rifiutare le proposte formulate dall'équipe curante.

**Partecipazione:** la Struttura garantisce all'utente la possibilità di essere parte attiva nel processo di erogazione delle prestazioni sanitarie, esprimendo la propria valutazione sulla qualità dei servizi ed inoltrando eventuali reclami o suggerimenti. La Struttura si impegna, inoltre, a promuovere ed incentivare un rapporto di collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli ospiti.

**Efficienza ed efficacia:** l'intera équipe sanitaria svolge la propria attività avvalendosi delle conoscenze tecnico-scientifiche più aggiornate, in modo tale da garantire prestazioni di elevata qualità, valorizzando anche gli aspetti basilari della personalizzazione e della umanizzazione del servizio. Il conseguimento di tale obiettivo non prescinde dalla consapevolezza della necessità di un uso appropriato delle risorse disponibili. Tali principi sono integrati dai contenuti della Carta europea dei diritti del malato, posta in un luogo ben visibile al pubblico.

### PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRESTAZIONI EROGATE

La Struttura Residenziale Psichiatrica Casa di Cura Villa Armonia Nuova è una struttura sanitaria specializzata nell'area dell'assistenza psichiatrica che eroga prestazioni in conformità alla normativa regionale vigente (DCA n. U0101/2010 e DCA n. U00188/2015).

La Struttura è entrata a far parte del Gruppo **KOS**, primario gruppo sanitario italiano operante nell'assistenza socio-sanitaria e nella cronicità residenziale, nella riabilitazione e nella psichiatria, nella tecnologia avanzata applicata alla medicina e nella medicina per acuti. La Struttura è accreditata presso la Regione Lazio (Decreto di Autorizzazione n. U00525 del 07/12/2017; Decreto di Accreditamento n. U00239 del 8/6/2018) per le seguenti tipologie assistenziali a carattere residenziale:

- **STPIT** (Struttura per Trattamenti Psichiatrici Intensivi Territoriali): n. 30 posti residenziali;
- **SRTRi** (Struttura Residenziale Terapeutico-Riabilitativa per Trattamenti Comunitari Intensivi): n. 10 posti residenziali;
- **SRTRe** (Struttura Residenziale Terapeutico-Riabilitativa per Trattamenti Comunitari Estensivi): n. 10 posti residenziali;
- **SRSR 24h** (Struttura Residenziale Socio-Riabilitativa a Elevata Intensità Assistenziale Socio-Sanitaria): n. 24 posti residenziali.

Nell'ambito dei posti residenziali a carattere intensivo è presente l'**Unità Esordi**, 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'offerta specialistica dedicata agli ospiti giovani prevede anche un modulo riservato ai minori:

- **Struttura Residenziale Terapeutico-Riabilitativa per trattamenti comunitari intensivi per Adolescenti** (ai sensi del DCA n. U00424/2012): n. 10 posti residenziali.

Tali unità organizzative sono dotate di specifiche caratteristiche strutturali (separazione dagli altri moduli, stanze con aspetto familiare e spazi comuni pensati per le esigenze dei giovani) ed organizzative (orario attività e programma interventi appositamente formulati) per garantire la massima efficacia dell'intervento terapeutico-riabilitativo.

Villa Armonia Nuova è autorizzata ed accreditata, altresì, per il trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare nell'ambito di una Struttura a carattere specialistico dedicata:

- **Struttura per il Trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare** (ai sensi del DCA n. U00080/2016), dotata di n. 10 posti residenziali e n. 10 posti semiresidenziali (Centro Diurno).

Tale Struttura è finalizzata a garantire percorsi di cura integrati e multidisciplinari 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. In tutti i moduli l'inserimento dell'ospite è su base volontaria, su invio della struttura pubblica di riferimento. L'approccio terapeutico-riabilitativo è caratterizzato dall'integrazione di diversi interventi (farmacologico, psicoterapeutico, tecnico-riabilitativo, familiare, sociale) realizzati da un'équipe multidisciplinare, in una prospettiva "di rete" finalizzata a garantire la continuità del progetto di cura dell'ospite attraverso un costante scambio con le altre strutture territoriali competenti. Per tutti gli ospiti viene definito un progetto terapeutico-riabilitativo personalizzato e 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; 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. La particolare attenzione ai programmi di riabilitazione psichiatrica è orientata al recupero psichico, fisico e relazionale dell'ospite, finalizzato ad un reinserimento efficace e duraturo nel contesto relazionale familiare e sociale. Su indicazione dei medici, gli ospiti possono usufruire di permessi per allontanarsi dalla struttura, qualora ciò si renda necessario per completare il percorso terapeutico-riabilitativo. 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.

Nella Struttura è attivo un Sistema di Gestione integrato, finalizzato a garantire il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate e l'aderenza alla normativa vigente in materia di sicurezza degli ospiti e degli operatori. La Struttura si è dotata, altresì, di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e di un Codice Etico di comportamento ai sensi del D. Lgs. 231/01 e s.m.i. .

### ORGANIZZAZIONE

Legale Rappresentante: Paolo Rosati

Amministratore Delegato: Enrico Brizioli

Direttore di Struttura: Gaia Izzi

Direttore Amministrativo: Elisabetta Guidi

Medico Responsabile Struttura Residenziale Psichiatrica: Vassilij Di Giorgio

Medico Responsabile Struttura per il trattamento dei Disturbi del

Comportamento Alimentare: Fabio Conti

Medico Responsabile SRTRi Adolescenti: Valentina Baglioni

Medico Referente SRTRi/Unità Esordi: Alessandro Martorelli

Medico Referente SRTRe/SRSR 24h: Maria Laura Maneschi

### SERVIZI DISPONIBILI

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. Gli ospiti possono usufruire di due palestre attrezzate, di spazi comuni all'interno dei moduli e di un salone comune con annesso bar (aperto nei giorni feriali dalle 8:00 alle 12:00 e dalle 13:30 alle 18:30 e nei giorni festivi dalle 8:00 alle 12:00 e dalle 13:30 alle 18:00); dal salone è possibile accedere ad un ampio parco verde a disposizione degli ospiti. Le attività terapeutico-riabilitative e risocializzanti vengono svolte in appositi locali dedicati, dotati dell'occorrenza per lo svolgimento dei laboratori e dei gruppi. La televisione è a disposizione di tutti gli ospiti nei locali comuni; è disponibile a pagamento nelle camere, su richiesta dell'ospite. Presso la hall situata all'ingresso è presente un servizio di reception a disposizione degli utenti dalle ore 9:00 alle ore 19:00. L'orario di ingresso per le visite è concordato con l'équipe in base al progetto terapeutico-riabilitativo dell'ospite. Non sono consentite visite di minori di età inferiore a 12 anni. L'ospite può effettuare e ricevere telefonate dalla propria stanza tramite il servizio di centralino dalle ore 9:15 alle ore 13:00 e dalle 15:30 alle 18:45. E' disponibile per i visitatori un ampio parcheggio gratuito riservato. All'interno della struttura sono disponibili alcuni servizi a pagamento, quali lavanderia, prenotazione giornali, uso di telefono e televisore in camera. Le tariffe per i servizi aggiuntivi sono comunicati dal personale dell'Ufficio Accettazione agli utenti che intendono farne richiesta, e sono altresì visibili tramite apposita comunicazione scritta presso tale ufficio. Il pagamento può essere effettuato anche con bancomat e carte di credito negli orari di apertura dell'Ufficio Accettazione.

La sicurezza dell'ospite ed il rispetto di idonei standard igienici sono garantiti attraverso specifiche procedure organizzative. 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. 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. La Struttura assicura che vengano rispettati valori e credo del paziente attivando, a richiesta, l'assistenza religiosa. Per gli ospiti di fede cattolica viene celebrata la S. Messa la domenica e i festivi dalle ore 9:00 alle ore 10:00.

### MODALITA' DI ACCESSO

L'inserimento nel modulo avviene attraverso una richiesta effettuata dalla Struttura pubblica di riferimento (Dipartimento di Salute Mentale competente) tramite la stesura di un progetto assistenziale concordato, e il mantenimento di continui contatti informativi. Gli utenti al momento dell'accettazione dovranno essere muniti di documento d'identità, tessera sanitaria, eventuale documentazione clinica pregressa (cartelle cliniche, analisi di laboratorio, prescrizioni terapeutiche), autorizzazione all'inserimento nel modulo rilasciata dal Centro di Salute Mentale di appartenenza.