SOMMARIO

***Sezione Prima:* Struttura Residenziale Psichiatrica Socioriabilitativa e principi fondamentali**

1. Presentazione della SRSR h24 Villa Daniela.
1.1 Fini Istituzionali.
1.2 Standard di Qualità, impegni e programmi.
1.3 Principi fondamentali
1.4 Informazioni generali e descrizione della SRSR h24 Villa Daniela

Sezione Seconda Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti

1. Tipologia delle prestazioni e modalità d'accesso
1.2 Accesso ordinario convenzionato
1.3 Prestazioni sanitarie
1.4 Servizi alberghieri
1.5 Reparti e servizi
1.6 Servizio di Assistenza Sociale
1.7 Servizi accessori
1.8 Relazione sullo stato degli Standard
1.9 Organizzazione ed amministrazione

Sezione Terza Meccanismi di tutela e verifica

1. Grado di soddisfazione ospiti e reclami
1.1 Indagine sulla soddisfazione dell'ospite
1.2 Indagine sullo stato degli standard Scheda delle prestazioni mediche Scheda delle prestazioni psicologiche Scheda delle prestazioni infermieristiche

Introduzione

La Carta Dei Servizi che presentiamo è stata realizzata nell'anno 2015 dalla Cooperativa sociale "Il Castello Incantato", nel quadro di un impegno costante al miglioramento dei servizi in essa offerti. Essa è volta a garantire la qualità nella struttura a supporto del nostro impegno a favore degli ospiti.

Ogni necessità e/o disfunzione riscontrata dall'ospite può essere riferita al Direttore Sanitario della struttura; per le esigenze relative all'accoglienza ed all'ospitalità è possibile riferirsi anche all'Ufficio di Direzione Amministrative e Relazioni Esterne e Programmazione.

La SRSRh24 "Villa Daniela" è di titolarità della Cooperativa sociale "Il Castello Incantato", PI/C.F.02587300605.

Sezione prima: Presentazione della Struttura Residenziale Psichiatrica Socio Riabilitativa e principi fondamentali

1. Presentazione della SRSRh24 Villa Daniela

1.1 Fini Istituzionali

La Struttura Residenziale Psichiatrica Socioriabilitativa "Villa Daniela " persegue i seguenti fini istituzionali:

- Erogare servizi e prestazioni di cura ad indirizzo terapeutico riabilitativo per le patologie psichiatriche in regime di residenzialità in fase acuta con relativo compenso e post- acuta o cronica.
- Garantire il massimo della professionalità nell'esecuzione dei trattamenti e delle terapie di sostegno nonché nell'assistenza degli ospiti.
- Fornire le cure della più alta qualità richieste dalla condizione dell'ospite anche alla luce della Medicina Basata Sull'Evidenza (Evidence-Based Medicine) e dei protocolli internazionali nelle migliori condizioni possibili ed in condizioni ambientali a misura d'uomo, al fine di evitare eventuali rischi di depersonalizzazione ed istituzionalizzazione.

- Garantire ai medici, agli psicologi ed a tutti gli operatori all'interno della struttura la disponibilità dei mezzi intellettuali, morali e materiali necessari ai fini della cura nell'ambito dei trattamenti terapeutico- riabilitativi.

1.2 Standard di Qualità, impegni e programmi

Tutte le principali attività svolte all'interno della Struttura Socioriabilitativa rispettano un sistema di regole dettate dall'avvio di una preparazione al Sistema di Qualità, a garanzia che gli standard previsti nei confronti della propria utenza siano rispettati.

Più in dettaglio, la SRSR h24 Villa Daniela assume i seguenti impegni nei confronti ed a garanzia dell'utenza:

INSERIMENTO

STANDARD	REQUISITI MINIMI
Opportunità/necessità del trattamento	In collaborazione con il CSM/DSM inviante e/o il Medico Specialista dell'equipe interna
Periodo di osservazione e valutazione psicopatologica per la definizione del progetto terapeutico	Definito dal CSM/DSM inviante e/o dall'equipe interna
Protocollo di accoglienza secondo procedure di inserimento	Procedura scritta
Programmazione inserimento	Max 7gg. Dopo l'espletamento di tutte le procedure burocratiche (delibera ASL, e/o rapporto diretto pazienti)

RESIDENZIALITA'

STANTARD	REQUISITI MINIMI
Colloquio approfondito	Al momento dell'inserimento
Assegnazione terapia/revisione terapia	Al momento dell'inserimento
Intervista per scale di valutazione	Al momento dell'inserimento
	Entro 48 ore dall'ingresso-previo accordo con il
Progetto Terapeutico Individualizzato	CSM
Protocollo terapeutico riabilitativo	Entro 48 ore dall'ingresso-previo accordo con il CSM
Verifiche di costumer satisfaction	Entro 48 ore dall'ingresso, poi semestrali
Seconda e successive revisioni della terapia	A cadenza bisettimanale
Gestione della Cartella Clinica	Manuale
Gestione terapia	Manuale, a carico degli operatori
Informazioni sullo stato del paziente	Immediate su richiesta, in accordo con la L. 196/03
Visita Psichiatrica	Una volta alla settimana
Visita Medico-generica	Almeno mensilmente, e secondo ulteriori necessità
Accesso ai familiari	Definito o libero, in accordi con il PTI

TERMINE RESIDENZA

STANTARD	REQUISITI MINIMI
Dimissione programmata con il CSM e/o altri soggetti invianti	Dopo il periodo di residenzialità, ove fissato, previsto dal protocollo terapeutico riabilitativo
Condizioni alla dimissione	Conseguimento degli obiettivi prefissati
Intervista per le scale di valutazione	In attesa della dimissione programmata
Diagnosi di dimissione	DSM IV
Richiesta relazione/ cartella clinica	Alla dimissione concordata
Rilascio relazione/cartella clinica	Entro 30 giorni dal termine residenza

1.3 Principi fondamentali

La SRSR h24 Villa Daniela promuove un intervento di qualità basato su:

- Competenza ed affidabilità dei professionisti a tutti i livelli organizzativi della struttura, nonché qualità tecnica dei servizi assistenziali
- Collaborazione con le altre istituzioni nel campo della salute mentale ed afferenti collegati (Tribunali, SERT, associazioni di utenti e familiari, Comuni)
- Tutela del Welfare e sicurezza degli ospiti come degli operatori
- Ricerca e promozione di un ruolo attivo e collaborativo delle famiglie dei pazienti al fine del miglioramento della qualità di assistenza e riabilitazione

- Minimizzazione degli episodi di disagio psichico e del possibile deterioramento nella qualità della vita degli utenti

- Valutazione/selezione degli ospiti al fine di promuovere forme appropriate di trattamento attraverso l'elaborazione di un progetto terapeutico individualizzato, in coordinamento con le UVM ed in accordo con i criteri da esse stabiliti
- Rispetto della Carta Europea dei Diritti del Paziente
- Rispetto dei valori e del credo del paziente, nonché apertura alla prestazione dell'assistenza religiosa, anche in emergenza o in punto di morte
- Uniformità di accesso ai servizi per ogni genere e tipo di utente
- Referente unico dell'assistenza specifico per ogni paziente

La Cooperativa sociale "Il Castello Incantato" opera nel campo dell'assistenza socio residenziale rivolta ad utenti di competenza psichiatrica.

Esiste un Comitato di Controllo dell'Associazione stessa che è a disposizione degli utenti come organo di tutela e delle Associazioni di volontariato come referente interno e funzione di coordinamento. Si può prendere contatto tramite la Responsabile delle Relazioni Esterne ed Interne.

FATTORI DI QUALITA' E STANDARD GARANTITI

- Informazione preventiva sulle modalità di accesso: disponibilità del Responsabile Sanitario e dell'equipe socio-sanitaria anche telefonicamente allo 0776/79467 ed al 392/2410892
- Facilità di disbrigo delle formalità amministrative e burocratiche per l'accesso, con supporto degli operatori di struttura: tutte le formalità vengono espletate presso la Direzione Relazioni Esterne e Programmazione
- Chiarezza dell'informazione sulle prestazioni offerte: consegna all'ingresso di un elenco delle prestazioni offerte in forma di Guida ai Servizi, nonché della Carta Europea dei Diritti del Paziente
- Pulizia delle camere e dei servizi: quotidiana
- Chiarezza ed informazione rispetto alla dimissione: consegna di una relazione catamnestica di dimissione per il CSM o Medico Curante con indicazioni di diagnosi secondo DSM IV, terapie praticate, diario di soggiorno per le attività effettuate, eventuali accertamenti diagnostici eseguiti
- Semplicità nell'ottenimento di una copia della cartella clinica: l'ufficio amministrativo fornisce indicazioni su come ottenere una copia della cartella clinica
- Semplicità per gli adempimenti amministrativi: ogni adempimento amministrativo si effettua presso un unico ufficio
- Possibilità di questionari per eventuali disservizi e suggerimenti precise procedure per i reclami: durante il soggiorno sarà consegnato agli ospiti ed ai familiari un questionario di valutazione in merito ai servizi ricevuti da compilare e consegnare all'operatore di riferimento
- Tempestività di risposta all'utente sui reclami presentati: la Direzione Sanitaria la Responsabile amministrativa e la Direzione Relazioni Esterne daranno risposta entro un tempo massimo di sette giorni

1.4 Informazioni generali e descrizione della SRSR h24

La SRSR h24 Vila Daniela è sita nel comune di Castrocielo, provincia di Frosinone in Via per la Stazione di Aquino, ad un Km dal casello autostradale Pontecorvo-Castrocielo. La struttura è raggiungibile in autobus tramite le autolinee che fermano a 200 metri dalla struttura stessa. La stazione ferroviaria più vicina è quella di Roccasecca a meno di 1 km dalla struttura stessa. Il numero della SRSR h24 Villa Daniela è 077679467, identico al numero di fax.

Esso è attivo dalle ore 8 del mattino alle ore 20 di sera. Prenotazioni ed informazioni si possono chiedere anche al 3922410892, stesso orario.

L'ufficio amministrativo è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 16:30; il sabato dalle 8:30 alle 14:00.

Le visite agli ospiti sono libere o concordate, a seconda del PTI di ciascun utente. La SRP3.2 è collocata in un tranquillo casolare immerso nel verde, con ampi spazi privati per passeggiate. Il centro del paese dista 800 metri facilmente percorribili, e dotati di tutti i servizi (chiesa, ufficio postale, vari bar e negozi di tutti i tipi).

La Struttura è così composta:

1. Piano Terra: ingresso, disimpegno/ sala d'attesa, stanza per le attività riabilitativoterapeutiche, Studio Medico/Infermeria, Amministrazione, salone soggiorno con TV e sala da pranzo, cucina, spogliatoi e bagni riservati al personale e bagno ospiti.
2. Primo Piano: Zona notte con servizi.

I posti letto sono un totale di 10.

All'esterno è a disposizione degli ospiti un ampio giardino per attività ricreative.

I pasti vengono somministrati con i seguenti orari:

Colazione: 8.00 - 9.00 Pranzo: 12.30 Cena: 19.00

I menù, preparati in sede, seguono le indicazioni del Medico e, ove possibile, le preferenze degli utenti, di cui è prevista la partecipazione a tutte attività relative alla ristorazione con scopi riabilitativi e la costante presenza degli operatori.

Si garantisce il rispetto del credo e dei valori del paziente anche riguardo all'alimentazione.

Sezione seconda Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti

1. Tipologia delle prestazioni fornite e modalità di accesso

L'inserimento nella SRSR h24 Villa Daniela può avvenire tramite richiesta del Medico del Centro di Salute Mentale competente. La richiesta di posto letto può essere effettuata, negli orari d'ufficio dell'Amministrazione, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 16:00 e il sabato dalle ore 8:30 alle ore 14:00, accompagnata da breve relazione clinica.
All'atto dell'inserimento in Struttura, occorre essere muniti della seguente documentazione personale:

- documento di identità in corso di validità;
- tessera sanitaria;
- libretto sanitario regionale;
- revoca della scelta del Medico di Base (se il paziente risiede fuori della Regione Lazio
- tesserino di esenzione ticket (se posseduto) ;
- analisi cliniche recenti;
- Eventuale copia del Verbale di Invalidità Civile;
- Piano Terapeutico Individuale di Trattamento del CSM (per i farmaci che lo richiedono)
- Eventuali copie cartelle cliniche precedenti ricoveri.

All'atto dell'inserimento l'ospite verrà visitato da un'equipe della struttura che raccoglierà tutte le informazioni cliniche ed anamnestiche necessarie e verrà individuato un referente per l'assistenza (operatore di riferimento)

Durante la permanenza in Struttura l'ospite sarà assistito dall'operatore di riferimento che gli illustrerà il progetto terapeutico previsto durante il soggiorno.
Il soggiorno ordinario è previsto anche a medio-lungo termine, fatte salve le necessarie proroghe a carico del CSM inviante, a seguito delle valutazioni con esso concordate ed effettuate in itinere.

Il personale della SRSR h24 Villa Daniela indossa cartellino identificativo contenente nome, cognome e qualifica. E' diritto dell'ospite e dei suoi accompagnatori identificare il personale presente.
Informazioni sul decorso del soggiorno/terapia possono essere richieste al Responsabile Sanitario e/o agli Psicologi solo su esplicita autorizzazione del paziente, laddove non si tratti dei professionisti dell'equipe inviante. Informazioni sulla Struttura e sui suoi Servizi possono essere richiesti all'Ufficio Direzione Relazioni Esterne, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 16:00 e il sabato dalle ore 8:30 alle ore 14:00.

1.3 Prestazioni Sanitarie

La struttura si avvale della consulenza del Medico di base che, oltre a prescrivere, secondo opportunità, approfondimenti diagnostici del caso (analisi cliniche, visite internisti che, esami radiologici), visita domiciliarmente presso la struttura stessa tutti gli ospiti una volta al mese.

Al bisogno la struttura offre servizi di consulenza specialistica per il quale verrà richiesto l'onorario stabilito dal professionista consultato. In caso di esami di laboratorio, visite specialistiche, interventi chirurgici e specialistici, la struttura si adopererà per consigliare la struttura maggiormente rispondente alle necessità dell'ospite. Il costo del trattamento o l'eventuale ticket sulle prestazioni sono a carico dell'ospite.
Su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari la SRSR h24 può provvedere alla prenotazione dell'intervento richiesto ed al trasporto dell'ospite con autoambulanza, a carico dell'utente e/o dei familiari.

1.4. Servizi Alberghieri

Il costo ordinario relativo alla degenza è a carico della ASL:

- Vitto e alloggio e pulizia delle camere
- Terapie psichiatriche ed interventi di sostegno (monitoraggio terapia farmacologica, gruppi terapeutici, colloqui individuali, attività riabilitative, etc)
- Visite internistiche di accettazione e di controllo a cadenza mensile

1.5 Reparti e Servizi

Durante il soggiorno è prevista la somministrazione di terapie psichiatriche farmacologiche e psicologiche di sostegno, come concordato con gli Invianti sulla base del PTI.
All'interno della struttura è operativo un servizio di riabilitazione psichiatrica, le cui attività si integrano con quelle psichiatriche psicoterapeutiche. Il Servizio è affidato al Responsabile Sanitario, coadiuvato dal personale sanitario ed educativo.

Alla dimissione, il Responsabile Sanitario rilascerà all'ospite l'eventuale prescrizione farmacologica e la scheda catamnestica da consegnare al CSM e/o al proprio Medico curante.

La Direzione Relazioni Esterne provvederà a comunicare l'avvenuta dimissione al CSM competente, specificando se lo necessita il bisogno di dimissione protetta.

1.6. Servizio di Assistenza Sociale

Il servizio è affidato all'assistente sociale, la quale è a disposizione degli utenti e delle loro famiglie per quanto di competenza sociale, giudiziaria e dei rapporti con le istituzioni.

1.7 Servizi Accessori

L'ospite può richiedere alla Direzione Amministrativa il rilascio di copia della Cartella Clinica.
Questa, firmata dal Responsabile Sanitario della SRSR h24 Villa Daniela, sarà spedita a domicilio su richiesta, con raccomandata A/R.

1.8 Relazione sullo stato degli standard

La struttura ha avviato internamente un progetto per la preparazione ad un sistema di qualità; nel corso del progetto vengono definiti gli standard di riferimento e gli strumenti di verifica del servizio fornito, calibrati sugli ulteriori requisiti organizzativi che adottati dalla Regione Lazio, come di seguito specificato:

- Programmi di formazione continua pertinenti alla mission ed agli obiettivi;
- Programmi informativi ed educativi pubblici mirati per gli ospiti ed i loro familiari/ figure di riferimento;
- La struttura garantisce agli operatori la formazione interna e l'aggiornamento continuo mediante programmi di formazione condivisi dallo staff stesso;
- Sono attive delle convenzioni con l'Università di Cassino e con scuole accreditate per le attività di tirocinio sia formativo che di inserimento nuovi arrivati

Sezione Terza- Meccanismi di verifica

1 Grado di soddisfazione degli ospiti e reclami (RP 2.1.6)

Il grado di soddisfazione degli ospiti viene rilevato semestralmente tramite apposita scheda di rilevazione, compilata dagli ospiti e/o dai loro familiari, a cura degli operatori di riferimento.
Eventuali reclami possono essere inoltrati in forma scritta alla Direzione Amministrativa e/o al Responsabile Sanitario.

1.1 Indagine sulla soddisfazione dell'ospite

La soddisfazione degli ospiti viene inoltre rilevata tramite apposito questionario all'atto delle dimissioni.

1.2 Indagine sullo stato degli standard

All'interno della struttura vi è un apposito gruppo di lavoro che valuterà annualmente gli standard già individuati sulla base della presente carta dei servizi e li calibrerà in qualunque momento agli ulteriori requisiti adottati dalla Regione Lazio, previa presentazione di apposito documento all'Assemblea Annuale (riesame della direzione) della Cooperativa sociale. Il gruppo di lavoro che sarà composto dai Responsabili dei Servizi, provvederà inoltre alla rivalutazione e ove necessario la revisione dei protocolli e delle procedure, nonché della Carta e della Guida ai Servizi; valuterà inoltre con l'analisi dei reclami presentati lo stato effettivo del rispetto dei diritti dei pazienti e degli standard di qualità di volta in volta vigenti. Ulteriori passi verso la qualità verranno attuati anche con l'ausilio di consulenti esterni laddove e quando venga ritenuto necessario in sede di Assemblea Annuale (riesame della direzione) della Cooperativa sociale.

FIGURE PROFESSIONALI

All’interno della struttura All’interno della Residenza è presente una Équipe assistenziale che si riunisce periodicamente formata dalle seguenti figure professionali:

- Direttore sanitario
- Assistente sociale
- Psicologo
- Educatori
- Infermieri professionali
- OSS
- Operatori generici

L’Équipe Assistenziale definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni paziente tramite l’elaborazione del Progetto terapeutico riabilitativo Individualizzato costruito sulla base dei bisogni rilevati da ciascun Ospite considerato nella sua complessità.