

“

La Carta dei Servizi ha lo scopo di presentare la Struttura e i servizi che offre. Confidiamo di comunicare in modo esaustivo, anche se sintetico, le informazioni utili per aiutare i cittadini a conoscerci e utilizzare i nostri servizi. Questo documento nasce in ottemperanza al DPCM del 19 maggio 1995 “Schema Generale della Carta dei Servizi pubblici sanitari” e successivi aggiornamenti.

La Direzione

”



VILLA SERENA  
DEL DOTT L. PETRUZZI

# CARTA dei SERVIZI "INCONTRO"

## INDICE

1 MISSION e VISION	3
2 DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE	4
3 STRUTTURA	5
4 PRENOTAZIONI, ACCETTAZIONI	6
5 SERVIZI SPECIALISTICI	8
6 INFORMAZIONI UTILI	9
7 OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ	11
8 COME RAGGIUNGERE "INCONTRO"	15

# 1

## MISSION

Villa Serena vuole essere un riferimento per la sanità del territorio regionale ed extra-regionale. Fornisce prestazioni per la diagnosi, la cura e la riabilitazione all'insegna della qualità. Si impegna a promuovere e sviluppare relazioni con le strutture ospedaliere e universitarie e con le istituzioni di riferimento al fine di creare una rete di collaborazioni tese a migliorare servizi efficaci per soddisfare i bisogni di salute della popolazione.

## VISION

La Vision di Villa Serena è garantire il diritto alla qualità delle prestazioni sanitarie per tutti i cittadini offrendo attività di ricovero residenziale. Tutti i servizi erogati sono orientati alla qualità e alla specializzazione nella ricerca del miglioramento continuo.

I punti qualificanti sono:

- L'umanizzazione dell'assistenza con la quale offrire ai pazienti e ai loro familiari ascolto empatico, informazioni chiare, sostegno emotivo.
- Lo sviluppo della professionalità dei collaboratori garantendo la presenza e il mantenimento di un proprio provider di formazione accreditato per l'ECM.
- Un ambiente di lavoro stimolante e dinamico teso a favorire il senso di appartenenza dei professionisti, la loro soddisfazione e la loro motivazione.
- Il rispetto dell'ambiente teso a ridurre progressivamente l'impatto ambientale della struttura.

# 2

## DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

Ogni paziente che utilizza i servizi dell'“Incontro” ha diritto:

1. ad essere curato ed assistito in modo appropriato e continuativo con l'impiego delle più avanzate conoscenze scientifiche;
2. al rispetto della dignità e delle convinzioni personali, senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, lingua, condizione sociale, orientamento sessuale, religione ed opinioni politiche;
3. ad essere informato ed educato a partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro al processo di cura, con modalità e linguaggio a lui comprensibili;
4. al rispetto della riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali e nel trattamento dei dati personali, alla gestione delle informazioni relative allo stato di salute;
5. ad una adeguata valutazione e gestione del dolore;
6. ad esprimere il proprio parere attraverso le modalità messe a disposizione (es. questionario di gradimento dei servizi, questionario che può essere compilato sul sito web della Casa di Cura Villa Serena) e rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico qualora ritenga lesi i propri diritti;
7. a rivolgersi al tribunale del malato qualora ritenesse necessario segnalare situazioni di mancato rispetto dei punti riportati nel presente documento;
8. alla non pubblicazione del suo nominativo nell'elenco dei pazienti;
9. a segnalare il non gradimento di visite durante la degenza.

Inoltre l'“Incontro”:

1. ha adottato procedure che tutelano la sicurezza;
2. collabora con i medici di Medicina Generale per favorire l'integrazione e la continuità delle cure.

Ogni paziente che utilizza i servizi dell'“Incontro” ha il dovere di mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso gli altri pazienti, il personale, le persone in visita, gli ambienti e le attrezzature, di collaborare con il personale ed attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute, allo scopo di facilitare il buon esito delle cure ed una serena permanenza in struttura.

# 3

## STRUTTURA

- Responsabile Medico: *Dott. Pasquale Flacco*
- Coordinatore Infermieristico: *Francesco Fuggetta*
- Coordinatore del personale riabilitativo: *Dott.ssa Patrizia De Iorio*
- Referente di Direzione Sanitaria: *Dott. Pasquale Di Lullo*

L'“Incontro” è un presidio extraospedaliero a prevalente attività sanitaria finalizzata ad assistere persone affette da disabilità collegata a condizioni psicopatologiche, non trattabili a domicilio, aggravata da problematiche di ordine psicologico e comportamentale.

Un'équipe specializzata e multiprofessionale cura gli ospiti con programmi personalizzati con l'obiettivo di sostenere la persona stimolando il mantenimento, il potenziamento e la valorizzazione delle funzioni e delle autonomie.

### **La tipologia delle prestazioni erogate**

“L'“Incontro” offre:

- attività di riabilitazione psichiatrica, sia individuale che di gruppo, finalizzata ad una riabilitazione psico sociale dell'ospite;
- attività di cura in regime di degenza per ospiti che necessitano di riequilibrare le condizioni cliniche e di assistenza sanitaria. La struttura, se necessario, può avvalersi, dietro prescrizione del medico di medicina generale, anche della collaborazione dei presidi laboratoristici, radiologici, medici e chirurgici della Casa di Cura;
- prestazioni infermieristiche di controllo e prevenzione, in base ai programmi stabiliti e personalizzati;
- assistenza tutelare nell'arco dell'intera giornata (alzata dal letto, igiene della persona ecc., in base alle esigenze di ogni singolo ospite).

# 4

## PRENOTAZIONI, ACCETTAZIONI

L'“Incontro” dispone di 30 posti letto.

L'ingresso in struttura è regolamentato da normativa regionale – Decreto del Commissario ad Acta n. 107/13 del 20/12/2013 – che prescrive modalità di accesso alle quali devono attenersi Servizi per la Salute Mentale, UVM e Strutture Protette per la Riabilitazione Psichiatrica (per ulteriori chiarimenti è opportuno rivolgersi direttamente alla struttura e/o agli Uffici Relazioni con il Pubblico della Casa di Cura Villa Serena).

Per informazioni sulle modalità di ricovero si consiglia di telefonare ai numeri: 085/9590459; 085/9590346.

### **Accessibilità, fruibilità e soddisfazione dell'utente**

Nell'ufficio di direzione della Struttura sono presenti: la procedura per la gestione dei reclami, nonché i questionari di soddisfazione del paziente/famigliari. Tali questionari sono periodicamente analizzati e utilizzati per perseguire obiettivi di miglioramento.

### **Documenti necessari**

Per essere accettati presso la Struttura sono necessari:

- impegnativa di ricovero del Medico di medicina Generale o del Medico del Centro di Salute Mentale;
- la valutazione della UVM del Distretto Sanitario di Base di appartenenza territoriale;
- la convalida del ricovero da parte del Dipartimento di Salute Mentale;
- la tessera sanitaria regionale;
- un documento di identità valido.

### **Copia della cartella clinica**

La documentazione sanitaria, su richiesta scritta inoltrata dal diretto interessato o da persona legittimata per delega o disposizione giuridica, viene fornita di norma sotto forma di relazione di cartella clinica e non come copia di cartella clinica.

Il medico estensore firma la relazione, mentre una copia viene firmata, per accettazione e presa visione, dal richiedente stesso, ed inserita, insieme alla richiesta scritta di relazione, nella cartella clinica.

Qualora l'utente o persona legittimata richieda la copia integrale e non la relazione si procede invece alla fotocopia della cartella clinica. In questi casi la copia della cartella clinica viene validata e firmata dal Medico Responsabile o dal Medico Coordinatore dell'Area Residenziale Psichiatrica.

I soggetti autorizzati alla richiesta sono:

- intestatario della documentazione (maggiorenne o minorenni emancipato);
- soggetto esercente la tutela, la curatela o l'affido dell'intestatario, munito di provvedimento costitutivo in originale;
- erede, munito di documento che ne attesti la qualifica, o di atto notorio;
- ogni altro soggetto (compreso il coniuge), purché presenti delega scritta autenticata, nonché i documenti di identità (anche in fotocopia) di entrambi (delegante e delegato).

La copia della cartella clinica viene rilasciata, previo pagamento, mediante:

- invio all'interessato presso il suo domicilio a mezzo corriere;
- rilascio diretto all'interessato se richiesto esplicitamente;
- rilascio ad un suo delegato previa delega scritta.

Il pagamento può essere effettuato allo sportello contestualmente all'apertura della pratica o, in caso di richiesta via mail, tramite bonifico bancario all'IBAN IT37N0542477340000000131274. In tal caso sarà necessario allegare copia del bonifico alla mail di richiesta.

# 5

## SERVIZI SPECIALISTICI

In sintesi si riportano in elenco i Servizi offerti.

### **Attività riabilitative**

L'intervento riabilitativo si pone l'obiettivo di aiutare il paziente a trovare un suo equilibrio ed un modo di vivere dignitoso utilizzando al meglio le proprie potenzialità. L'équipe riabilitativa è al centro del lavoro riabilitativo sulla persona accolta. In équipe sono studiati ed elaborati i Progetti Riabilitativi Personalizzati sulla base del progetto presentato dal CSM inviante. Ogni Progetto Riabilitativo Personalizzato definisce i settori in cui attuare l'intervento riabilitativo e gli obiettivi che si intendono raggiungere e le professionalità da impiegare. Ogni intervento riabilitativo è predisposto, monitorato e verificato periodicamente dall'équipe multidisciplinare attraverso: riunioni del gruppo di lavoro, incontri di sintesi e verifica con gli operatori dei Servizi invianti, la scala HONOS.

L'équipe multidisciplinare si compone delle seguenti figure professionali:

- medico specialista in psichiatria
- educatore professionale e/o tecnico della riabilitazione
- psicologo/psicoterapeuta
- assistente sociale
- infermiere professionale
- personale di supporto (OSS, ausiliari)

### **Attività terapeutiche**

La struttura offre attività di cura per ospiti che necessitano di stabilizzare le condizioni cliniche e di prestazioni mediche ed infermieristiche di controllo in base ai programmi stabiliti e personalizzati, prestando particolare attenzione ai trattamenti psicofarmacologici. Viene inoltre assicurata assistenza nell'arco delle 24 ore.

### **Attività a valenza sociale**

Il servizio sociale è dedicato a interventi sulla persona e sui rapporti con la famiglia, attraverso l'analisi dei bisogni sociali e delle eventuali esigenze a valenza sociale e di tutela dei diritti di cittadinanza (casa, pensione, lavoro, ecc.). Il servizio sociale promuove inoltre interventi con altre figure significative per l'ospite (amministratore, tutore, curatore, ecc.).



# 6

## INFORMAZIONI UTILI

### **Cosa portare per il soggiorno in “Incontro”**

È indispensabile portare con sé (da consegnare il giorno dell'ingresso) esami ematici e strumentali, cartelle cliniche di precedenti ricoveri, indicazioni e notizie relative ai farmaci che si assumono abitualmente.

L'abbigliamento deve essere adeguato alla dignità della persona e al normale contesto di vita.

Si sconsiglia di portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro.

Piccoli depositi sono possibili, per eventuali necessità dell'ospite, rivolgendosi all'Assistente Sociale o al Coordinatore Infermieristico o all'Infermiere di riferimento.

La Struttura non è responsabile di eventuali furti o smarrimento di beni.

### **Visite di parenti e amici**

Il degente può ricevere visite in accordo con il Responsabile e/o il Medico referente della struttura. In ogni caso non è possibile sovraffollare le stanze o disturbare gli altri ospiti. Non è possibile far entrare in Struttura bambini di età inferiore ai 12 anni. E' assolutamente vietato sedersi sui letti dei pazienti e utilizzare i servizi igienici delle stanze di degenza. Si raccomanda di non portare cibi o bevande ai degenti per non modificare il regime dietetico previsto.

Le visite possono essere effettuate di norma tra le 9.30 e le 11.30 e tra le 15.30 e le 17.30.

### **Servizio religioso**

Presso il Coordinatore infermieristico della struttura è possibile ottenere un elenco dei luoghi di culto delle principali religioni presenti nel territorio, con indirizzi e recapiti telefonici attraverso i quali contattare i ministri o referenti del culto.

### **I pasti**

I pasti di norma sono serviti ai seguenti orari: colazione dalle ore 7.30 alle 8.30, pranzo dalle ore 11.30 alle 12.30 e cena dalle ore 17.30 alle 18.30.

I pazienti vegetariani o con abitudini alimentari legate a motivi religiosi o etnici possono segnalare le loro esigenze al Coordinatore infermieristico.

I pasti sono serviti in vassoi personalizzati con carrelli termoisolanti che garantiscono il mantenimento della temperatura e l'igiene. Per esigenze cliniche vengono servite, su prescrizione medica, diete particolari.

### **Dimissioni**

All'atto della dimissione concordata, sono consegnati:

- relazione clinica destinata al proprio Medico curante e al CSM inviante
- documentazione clinica personale del paziente.

### **Silenzio e tranquillità**

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti, si prega di evitare il più possibile i rumori, di moderare il tono della voce e il volume di radio e televisione.

Gli orari stabiliti per favorire il riposo sono tra le 13.30 e le 14.30 e tra le 22.30 e le 6.30.

### **Protezione antincendio e antinfortunistica**

Il personale della Casa di Cura è addestrato ad intervenire per prevenire incendi e tutelare la sicurezza dei degenti. La Struttura dispone di norme antinfortunistiche ed antincendio da attuare in caso di necessità e indicazioni di vie di fuga.

### **Ristorante Villa Serena**

A pochi passi dalla Struttura, al piano terra della Casa di Cura, è situato un Ristorante, aperto dalle ore 12.30 alle 14.30 (riposo il sabato).

### **Bar - Bancomat**

Nei pressi della struttura sono situati alcuni Bar-Caffetteria ed uno sportello bancomat.

### **Fumo**

È assolutamente vietato fumare in tutti gli ambienti e negli spazi interni ed esterni della struttura: questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della propria salute, dei pazienti e del personale.

### **Parrucchiere - Estetista - Podologo**

È possibile prenotare il servizio facendone richiesta al Coordinatore infermieristico.

### **Telefono**

Per particolari esigenze, è possibile utilizzare il telefono della struttura per brevi telefonate, previa autorizzazione del medico o dell'operatore in turno.

### **Trasporti**

Sono disponibili informazioni per: pullman, taxi e autoambulanze presso il Coordinatore Infermieristico.

### **Sito Internet**

Notizie sulla Struttura sono disponibili anche nel sito [www.villaserena.it](http://www.villaserena.it) che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte.

Nel sito troveremo:

- un profilo della Casa di Cura
- i contenuti della Carta dei Servizi
- informazioni sui servizi e sulle attività medico-sanitarie

# 7

## OBIETTIVI STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

La Struttura intende fornire le cure di alta qualità in un clima di umanizzazione e rispetto della dignità del paziente. Il primo orientamento è la soddisfazione dei bisogni del malato, nel rispetto delle libere scelte del medico, per il quale l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni effettuate rappresentano un dovere deontologico e istituzionale.

La Struttura ha ottenuto la Certificazione di Qualità ISO 9001:2015, evidenza dell'impegno costante verso l'eccellenza, il controllo dei processi e la soddisfazione degli utenti.

### SEMPLICITÀ

Chiarezza e trasparenza	Le informazioni inerenti alle prestazioni erogate sono disponibili presso l'URP e possono essere richieste dall'utente in qualsiasi momento  È garantito il continuo aggiornamento delle informazioni inerenti alle prestazioni erogate
Carta dei servizi	È aggiornata almeno con cadenza annuale contiene informazioni di carattere generale sui servizi forniti e sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni contiene una sezione dedicata agli impegni, con relativi indicatori, standard e strumenti di verifica contiene una sezione dedicata alle modalità di tutela del cittadino-utente rispetto ai disservizi e agli atti o comportamenti che limitano la fruibilità delle prestazioni
Possibilità di effettuare facilmente segnalazioni (URP)	È possibile inoltrare un reclamo presso l'URP dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 14.00 e dalle 15.00 alle 18.00 ed il sabato dalle 09.00 alle 13.00.
Agevolazione dell'accesso alla documentazione sanitaria	Possibilità di ricevere a domicilio la cartella clinica
Contenuti e accessibilità del sito web	Contatti telefonici cui l'utente possa rivolgersi per qualsiasi richiesta Strumenti di e-participation Elenco della documentazione necessaria per la richiesta della cartella clinica

## ACCOGLIENZA E COMFORT

Cura e pulizia delle strutture alberghiere, delle degenze e delle sale d'attesa	Questionario di soddisfazione/Customer Satisfaction I risultati sono analizzati con cadenza trimestrale
Attività/ interventi per favorire la socialità e la continuità con il mondo esterno	Orario di visita della struttura sanitaria di almeno 4 ore giornaliere Presenza di regolamento che disciplina l'assistenza integrativa non sanitaria
Logistica e segnaletica	Presenza di segnaletica che garantisca l'orientamento dell'utente all'interno della struttura per i principali servizi
Eliminazione di barriere architettoniche; facilità di accesso	Presenza di un percorso accessibile per disabili motori
Accessibilità ai pedoni e ai mezzi di trasporto	Presenza di parcheggio fruibile per il pubblico che accede alla struttura Presenza di posti auto riservati ai disabili che accedono alla struttura Presenza di una o più linee di mezzi pubblici che raggiungono la struttura Possibilità di far scendere dall'auto gli utenti con difficoltà di deambulazione davanti all'ingresso principale della struttura Presenza di un percorso pedonale interno
Segnaletica per l'orientamento degli utenti	La segnaletica è aggiornata
Comfort alberghiero	Presenza di barbiere/ parrucchiere disponibile nella struttura Presenza di un'area verde/ giardino con panchine accessibile a degenti e familiari
Riconoscibilità del personale	Tutto il personale è riconoscibile attraverso il badge identificativo Indossa uniformi differenziate per qualifica e ruolo.
Consenso informato	Partecipazione informata del degente alle cure con sottoscrizione di consenso informato (verifica attraverso audit interni).
Diritto alla privacy	Formazione relativa al tema della riservatezza e sicurezza nel trattamento dei dati Consenso scritto Ogni dipendente è formato e informato sul corretto trattamento dei dati

## ASCOLTO

Chiarezza e trasparenza nella comunicazione con gli utenti

Modalità di relazione basata sull'empatia

Soddisfazione utenti e indagini di Customer Satisfaction

Indagini di Customer Satisfaction formalizzati a cui seguono relativi piani di miglioramento

Formazione ECM relativa al tema di competenze relazionali e comunicative del personale sanitario

Possibilità di effettuare valutazioni sulla soddisfazione delle prestazioni ricevute e del comfort mediante i questionari di soddisfazione e indagini di Customer Satisfaction  
I risultati della Customer Satisfaction sono regolarmente condivisi con la Direzione Aziendale e annualmente con le associazioni per la tutela dei diritti del malato.

## SICUREZZA

Sicurezza degli ospiti, del personale e dei visitatori.

Gestione della sicurezza sul lavoro secondo la normativa cogente  
Realizzazione con cadenza almeno biennale di una analisi del clima aziendale e del benessere organizzativo  
Erogazione di eventi Ecm in tema gestione dello stress lavoro correlato  
Presenza di una funzione aziendale dedicata alla gestione del rischio clinico (UO Rischio Clinico)  
Presenza di un sistema di segnalazione degli eventi avversi e dei "quasi errori" (near misses)  
Possibilità per gli utenti di segnalare incidenti e situazioni di rischio alle quali hanno assistito (modulo reclami e segnalazioni)

## IGIENE

Sanificazione degli ambienti e monitoraggio ambientale

Smaltimento dei rifiuti

Servizio di ristorazione

Rispetto delle norme di igiene cogenti con impiego costante, salvo diverse necessità, di materiali monouso

Sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati

Monitoraggio microbiologico ambientale secondo quanto previsto dalle normative vigenti  
Sanificazione della biancheria con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene

Smaltimento secondo le norme cogenti

Controlli previsti dal Manuale HACCP

## ANTINCENDIO

Dotazione di mezzi antincendio	La struttura è dotata di adeguati presidi antincendio monitorati periodicamente.
Pannelli di istruzione in tutte le U.O.	La struttura dispone di planimetrie con le istruzioni e percorsi da seguire in caso di incendio.
Percorsi di evacuazione	Tutti i percorsi di evacuazione dispongono di impianti automatici di illuminazioni funzionanti.
Emergenza antincendio	Personale della struttura addestrato

## IMPEGNI DI QUALITÀ E UMANIZZAZIONE

La formazione e aggiornamento ECM degli operatori	L'azienda è accreditata come provider di formazione regionale ECM. Il piano di formazione aziendale presente e diffuso tramite Internet e intranet Sono implementati e aggiornati i dossier individuali e di gruppo
Accreditamento	Sono realizzati eventi formativi tesi a promuovere la cultura della qualità Impegno continuo verso l'applicazione dei principi e dei metodi del Miglioramento della Qualità (Ciclo di Deming)
Customer Satisfaction	I dati emersi dai questionari di soddisfazione sono discussi criticamente con il tribunale del malato.
Promozione del ruolo del personale di assistenza come protagonista dei processi di miglioramento e di comunicazione con l'utenza	Il piano di formazione annuale tiene sempre in considerazione il tema dell'umanizzazione del rapporto con il cittadino - utente. Il piano di formazione annuale tiene sempre in considerazione il bisogno formativo di tutti i professionisti
Non-discriminazione culturale, etnica e religiosa	Possibilità di usufruire dell'assistenza di un interprete (disponibile a chiamata) Possibilità di assistenza religiosa Possibilità per i pazienti di scegliere menù speciali o di personalizzare il menù sulla base delle proprie convinzioni etiche o religiose

# 8

## COME RAGGIUNGERE L'"INCONTRO"

L' "Incontro" è raggiungibile facilmente. Sono frequenti i collegamenti giornalieri da Pescara con le Autolinee pubbliche TUA e ARPA.

In automobile, oltre alla viabilità ordinaria, è raggiungibile percorrendo l'Autostrada A14 uscendo al casello "Pescara Nord - Città Sant'Angelo", proseguendo in direzione Città Sant'Angelo. La Struttura "Incontro" è situata a circa 2 chilometri dal casello.

L' "Incontro" dispone all'ingresso di un ampio parcheggio.

Indirizzo: C/da Moscarola - 65013 Città Sant'Angelo (PE)

Le informazioni contenute nella Carta dei Servizi sono consultabili anche nel sito Internet [www.villaserena.it](http://www.villaserena.it)