

“

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

”



# CARTA dei SERVIZI "MADONNA DELLA PACE 2"

## 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 MADONNA DELLA PACE .....	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 di “Madonna della pace” 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, 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 e 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 a rivolgersi all’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) 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 “Madonna della pace”:

- 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 di “Madonna della pace” 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 e attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute, allo scopo di facilitare il buon esito delle cure ed una serena permanenza in struttura.

Con riferimento all’utilizzo dei dispositivi elettronici (es. smartphone, tablet, notebook), al fine di tutelare la riservatezza di tutti gli utenti, è vietato fotografare o riprendere persone, ambienti o attività sanitarie all’interno della Struttura. L’uso di tali dispositivi è consentito solo per le comunicazioni personali e nel rispetto della privacy dei pazienti.

# 3

## STRUTTURA

- Responsabile Medico: *Dott.ssa Loredana Di Cicco*
- Coordinatore Infermieristico: *Simone Di Blasio*
- Coordinatore del personale riabilitativo: *Dott.ssa Patrizia De Iorio*
- Referente di Direzione Sanitaria: *Dott. Pasquale Di Lullo*

“Madonna della pace” è un presidio extraospedaliero a prevalente attività sanitaria finalizzata ad assistere persone affette da disabilità collegata a condizioni psicopatologiche, non trattabili a domicilio, aggravate 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**

“Madonna della pace” offre:

- attività di riabilitazione psichiatrica, sia individuale che di gruppo, finalizzata ad una riabilitazione psicosociale dell'ospite;
- attività di cura in regime di degenza per ospiti che necessitano di stabilizzare 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, RICOVERI

“Madonna della pace 2” dispone di 12 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 Comunità Terapeutiche 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 – 085/9590344.

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

Nell'ufficio di direzione della Struttura sono presenti: la procedura per la gestione dei reclami e i questionari di soddisfazione del paziente/familiare. 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 (magggiorenne o minorenne 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

## **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 “Madonna della pace”**

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. Non è possibile far entrare in Struttura bambini di età inferiore ai 12 anni. 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 9.00 e le 12.00 e tra le 15.30 e le 19.30.

## **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 6.30 alle 9.00, pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00 e cena dalle ore 18.00 alle 19.00.

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 maniera personalizzata con contenitori 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 14.30 e le 15.30 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.

### **Bar**

Nei pressi della struttura sono situati alcuni Bar-Caffetteria.

### **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.

<b>Semplicità</b>	
Chiarezza e trasparenza	<p>Le informazioni inerenti alle prestazioni erogate e le relative tariffe sono disponibili agli utenti presso l'URP</p> <p>All'ingresso della struttura è presente un "punto informazioni"</p> <p>È garantito il continuo aggiornamento del personale relativo alle informazioni inerenti alle prestazioni erogate da fornire agli utenti</p>
Carta dei Servizi	<p><i>I contenuti sono aggiornati almeno con cadenza annuale e riporta almeno:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- informazioni di carattere generale sui servizi forniti, sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni</li> <li>- gli impegni assunti verso i cittadini</li> <li>- modalità di tutela dell'utente rispetto ai disservizi</li> </ul>
Modalità di pagamento	È possibile pagare con bancomat e carta di credito
Accesso alle informazioni	Apertura superiore a 36 ore settimanali incluso il sabato della Accettazione dell'URP e CUP
Accesso alla documentazione sanitaria	È possibile ricevere a domicilio la documentazione sanitaria (es. referti degli esami, cartella clinica)
Reclami	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 e in qualsiasi momento tramite portale aziendale
Contenuti e accessibilità del sito web	<p>Elenco e descrizione delle prestazioni</p> <p>Strumenti di e-participation</p> <p>Preparazioni per esami clinici</p> <p>Moduli a disposizione degli utenti (reclami, richiesta cartella clinica, Referti ecc.)</p> <p>Contatti (telefono e mail) dei diversi servizi</p>
<b>Accoglienza e comfort</b>	
Cura e pulizia	Monitoraggio periodico della qualità della pulizia
Logistica e segnaletica	Presenza di segnaletica, regolarmente aggiornata, che garantisce l'orientamento dell'utente
Socialità e continuità con il mondo esterno	<p>Orario di visita della struttura sanitaria di almeno 4 ore giornaliere</p> <p>Presenza di un regolamento che disciplina l'assistenza integrativa non sanitaria</p>
Eliminazione di barriere architettoniche	Accesso alla struttura attraverso percorsi privi di ostacoli fisici
Accessibilità ai pedoni e ai mezzi di trasporto	<p>Presenza di parcheggio fruibile per il pubblico che accede alla struttura</p> <p>Presenza di posti auto riservati ai disabili che accedono alla struttura</p> <p>Presenza di posti auto riservati alle donne in stato di gravidanza in prossimità della struttura.</p> <p>Presenza di una o più linee di mezzi pubblici che raggiungono la struttura</p> <p>Possibilità di far scendere dall'auto gli utenti con difficoltà di deambulazione davanti all'ingresso principale della struttura</p>
Confort alberghiero	<p>Possibilità di scelta nel menu tra due o più opzioni</p> <p>Presenza di uno sportello bancomat in prossimità della struttura</p> <p>Presenza di barbiere/ parrucchiere disponibile nella struttura</p> <p>Presenza di un bar o distributori di bevande/alimenti nelle aree distanti</p> <p>Presenza di un'area verde/giardino con panchine accessibile a degenzi e familiari</p>
Riconoscibilità del personale	<p>Il personale è riconoscibile attraverso il badge identificativo</p> <p>Uniformi differenziate per qualifica e ruolo</p>
Comunicazione dell'iter assistenziale	Partecipazione informata dell'utente alle cure
Diritto alla privacy	<p>Formazione ECM relativa al tema della riservatezza e sicurezza nel trattamento dei dati del personale</p> <p>Informativa e consenso al trattamento dei dati scritto dell'utente</p>

	Presenza di accorgimenti per delimitare la visibilità dei pazienti e rispettarne la dignità
<b>Ascolto</b>	
Modalità di relazione basata sull'empatia	Programmi formativi sulle competenze comunicative del personale sanitario
Indagini di Customer Satisfaction	Valutazioni sulla soddisfazione delle prestazioni ricevute e del comfort Le risultanze sono condivise con le Associazione a tutela dei diritti del paziente
Adesione al modello di "Ospedale Senza Dolore"	Presenza nella cartella clinica di uno o più strumenti per la valutazione del dolore Adozione di protocolli validati per il trattamento del dolore
<b>Sicurezza</b>	
Sicurezza degli ospiti, del personale e dei visitatori.	Garanzia della sicurezza sul lavoro secondo la normativa cogente
	Monitoraggio del clima aziendale e benessere organizzativo
	Formazione in tema di gestione dello stress lavoro correlato
	Funzione aziendale dedicata alla gestione del rischio clinico: Risk Manager
	Applicazione di procedure validate per la prevenzione delle infezioni correlate alle pratiche assistenziali
	Possibilità per gli utenti di segnalare incidenti e situazioni di rischio alle quali hanno assistito
<b>Igiene</b>	
Sanificazione degli ambienti e monitoraggio ambientale	Rispetto delle norme di igiene cogenti con impiego costante, salvo diverse necessità, di materiali monouso
	Sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati
	Monitoraggio microbiologico ambientale come da normative vigenti
	Sanificazione della biancheria attraverso protocolli validati
Sicurezza alimentare	Controlli previsti dal Manuale HACCP
Smaltimento dei rifiuti	Smaltimento dei rifiuti <i>in conformità alla cogente normativa ambientale</i>
<b>Antincendio</b>	
Dotazione di mezzi antincendio	Presenza di adeguati presidi antincendio monitorati come da normativa
Rilevazione fumo nelle aree a rischio	Strumenti per rilevazione fumo automatici
Pannelli di istruzione in tutte le aree	Sono disponibili 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 monitorati
Emergenza antincendio	Presenza di squadra di emergenza addestrata in possesso della prevista idoneità per l'emergenza antincendio rilasciata dai VVFF
	Personale di unità operativa addestrato
<b>Impegni di qualità e umanizzazione</b>	
La formazione e aggiornamento	L'azienda è accreditata come provider ECM (Educazione Continua in Medicina) di formazione regionale
	Il piano di formazione aziendale è presente e diffuso su portale aziendale
	Il personale è formato come da normativa cogente
Certificazione di qualità ISO 9000-2015, Accreditamento e autorizzazione Istituzionale	L'azienda mantiene i requisiti cogenti richiesti dal Manuale di Autorizzazione e Accreditamento Regionale.
	Formazione tesa a promuovere la cultura della qualità del personale
	Impegno continuo verso l'applicazione dei principi del Miglioramento della Qualità (Ciclo di Deming)
	Possibilità di usufruire dell'assistenza di un interprete (disponibile a chiamata)

Non-discriminazione culturale, etnica e religiosa	Possibilità di assistenza religiosa Possibilità per i pazienti di personalizzare il menù sulla base delle proprie convinzioni etiche o religiose
---	---

# 8

## COME RAGGIUNGERE "MADONNA DELLA PACE"

“Madonna della pace” è raggiungibile facilmente. Sono frequenti i collegamenti giornalieri da e per Pescara con le Autolinee pubbliche TUA.

In automobile, oltre alla viabilità ordinaria, è raggiungibile percorrendo l’Autostrada A14, uscendo dal casello “Pescara Nord – Città Sant’Angelo” e proseguendo in direzione Città Sant’Angelo. La struttura “Madonna della pace” è situata a circa 6 chilometri dal casello, nella omonima contrada Madonna della Pace di Città Sant’Angelo.

“Madonna della pace” dispone all’ingresso di un ampio parcheggio.

Indirizzo: Via Madonna della Pace 50 in C/da Madonna della Pace – 65013 Città Sant’Angelo (PE)

Telefono: 085.950245.

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