

“

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 RESIDENZE RIABILITATIVE PSICHIATRICHE

INDICE

1 MISSION e VISION	3
2 DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE	4
3 LE STRUTTURE	5
4 PRENOTAZIONI, ACCETTAZIONI	14
5 SERVIZI OFFERTI	16
6 INFORMAZIONI UTILI	17
7 OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ	19

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 ospite 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, etnia, 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 le strutture:

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

Ogni ospite 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.

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.

LE STRUTTURE

ARCOBALENO

- 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'*Arcobaleno* 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 e il potenziamento delle autonomie, valorizzando le competenze e superando le disabilità.

L'équipe multidisciplinare si compone delle seguenti figure professionali:

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

L'*Arcobaleno* dispone di 30 posti letto.

La tipologia delle prestazioni erogate:

- 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).

La struttura è raggiungibile facilmente. Sono frequenti i collegamenti giornalieri da Pescara con le Autolinee pubbliche TUA. 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 è situata a circa 2 chilometri dal casello. Dispone all'ingresso di un ampio parcheggio.

Telefono: 085.90425

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

ARMONIA

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

L'*Armonia* 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 e il potenziamento delle autonomie, valorizzando le competenze e superando le disabilità.

L'équipe multidisciplinare si compone delle seguenti figure professionali:

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

L'*Armonia* dispone di 30 posti letto.

La tipologia delle prestazioni erogate:

- 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).

La struttura è raggiungibile facilmente. Sono frequenti i collegamenti giornalieri da Pescara con le Autolinee pubbliche TUA. 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 è situata a circa 2 chilometri dal casello. Dispone all'ingresso di un ampio parcheggio.

Telefono: 085.9590313

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

Campagna (1 e 2)

- Responsabile Medico: *Dott.ssa Marina Marino*
- Coordinatrice Infermieristica: *Chiara Di Claudio*
- Coordinatrice del personale riabilitativo: *Dott.ssa Patrizia De Iorio*
- Referente di Direzione Sanitaria: *Dott. Pasquale Di Lullo*

La *Campagna* 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 e il potenziamento delle autonomie, valorizzando le competenze e superando le disabilità.

L'équipe multidisciplinare si compone delle seguenti figure professionali:

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

La *Campagna* 1 e 2 dispongono di 20 posti letto ciascuna.

La tipologia delle prestazioni erogate:

- 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).

La struttura è raggiungibile facilmente. Sono frequenti i collegamenti giornalieri da Pescara con le Autolinee pubbliche TUA. 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 è situata a circa 2 chilometri dal casello. Dispone all'ingresso di un ampio parcheggio.

Telefono: 085.9590403/409

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

GARDENIA

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

La *Gardenia* 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 e il potenziamento delle autonomie, valorizzando le competenze e superando le disabilità.

L'équipe multidisciplinare si compone delle seguenti figure professionali:

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

La *Gardenia* dispone di 30 posti letto.

La tipologia delle prestazioni erogate:

- 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).

La struttura è raggiungibile facilmente. Sono frequenti i collegamenti giornalieri da Pescara con le Autolinee pubbliche TUA. 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 è situata a circa 2 chilometri dal casello. Dispone all'ingresso di un ampio parcheggio.

Telefono: 085.9590426

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

IL CILIEGIO

- Responsabile Medico: Dott. Pasquale Flacco
- Coordinatore Infermieristico: Simone Di Blasio
- Coordinatrice del personale riabilitativo: Dott.ssa Patrizia De Iorio
- Referente di Direzione Sanitaria: Dott.ssa Manuela Nocciolini

Il Ciliegio 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 e il potenziamento delle autonomie, valorizzando le competenze e superando le disabilità.

L'équipe multidisciplinare si compone delle seguenti figure professionali:

- medico-chirurgo specialista in psichiatria;
- educatore professionale e/o tecnico della riabilitazione psichiatrica;
- psicologo/psicoterapeuta;
- assistente sociale;
- infermiere.

Il Ciliegio dispone di 12 posti letto.

La tipologia delle prestazioni erogate:

- 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).

La struttura è raggiungibile facilmente. Sono frequenti i collegamenti giornalieri da Pescara con le Autolinee pubbliche TUA. 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 è situata a circa 2 chilometri dal casello. Dispone all'ingresso di un ampio parcheggio.

Telefono: 085.9590438

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

INCONTRO

- Responsabile Medico: Dott. Pasquale Flacco
- Coordinatore Infermieristico: Francesco Fuggetta
- Coordinatrice 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 e il potenziamento delle autonomie, valorizzando le competenze e superando le disabilità.

L'équipe multidisciplinare si compone delle seguenti figure professionali:

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

L'Incontro dispone di 30 posti letto.

La tipologia delle prestazioni erogate:

- 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).

La struttura è raggiungibile facilmente. Sono frequenti i collegamenti giornalieri da Pescara con le Autolinee pubbliche TUA. 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 è situata a circa 2 chilometri dal casello. Dispone all'ingresso di un ampio parcheggio.

Telefono: 085.9590394

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

LA TARTARUGA

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

La Tartaruga 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 e il potenziamento delle autonomie, valorizzando le competenze e superando le disabilità.

L'équipe multidisciplinare si compone delle seguenti figure professionali:

- medico-chirurgo specialista in psichiatria;
- educatore professionale e/o tecnico della riabilitazione psichiatrica;
- psicologo/psicoterapeuta;
- assistente sociale;
- infermiere

La Tartaruga dispone di 10 posti letto.

La tipologia delle prestazioni erogate:

- 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).

La struttura 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 al casello "Pescara Nord - Città Sant'Angelo " e proseguendo in direzione Montesilvano. La struttura è situata a circa 5 chilometri dal casello.

Telefono: 085.835124

Indirizzo: via Leopardi 8 - Montesilvano (PE).

Le informazioni contenute nella Carta dei Servizi sono consultabili anche nel sito Internet www.villaserena.it

MADONNA DELLA PACE (1 e 2)

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

Madonna della pace (1 e 2) 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 e il potenziamento delle autonomie, valorizzando le competenze e superando le disabilità.

L'équipe multidisciplinare si compone delle seguenti figure professionali:

- medico-chirurgo specialista in psichiatria;
- educatore professionale e/o tecnico della riabilitazione psichiatrica;
- psicologo/psicoterapeuta;
- assistente sociale;
- infermiere

Madonna della pace (1 e 2) dispongono di 12 posti letto ciascuno.

La tipologia delle prestazioni erogate:

- 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).

La struttura 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 è situata a circa 6 chilometri dal casello, nella omonima contrada Madonna della Pace di Città Sant'Angelo. La struttura dispone all'ingresso di un ampio parcheggio.

Telefono: 085.950245

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

Le informazioni contenute nella Carta dei Servizi sono consultabili anche nel sito Internet www.villaserena.it

VILLA TERESA

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

Villa Teresa 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 e il potenziamento delle autonomie, valorizzando le competenze e superando le disabilità.

L'équipe multidisciplinare si compone delle seguenti figure professionali:

- medico-chirurgo specialista in psichiatria;
- educatore professionale e/o tecnico della riabilitazione psichiatrica;
- psicologo/psicoterapeuta;
- assistente sociale;
- infermiere

Villa Teresa dispone di 10 posti letto.

La tipologia delle prestazioni erogate:

- 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).

La struttura 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 poi in direzione Pescara. La struttura è situata a circa 8 chilometri dal casello.

Telefono: 085.4715008.

Indirizzo: Via Acquacorrente, 84 – Pescara

Le informazioni contenute nella Carta dei Servizi sono consultabili anche nel sito Internet www.villaserena.it

4

PRENOTAZIONI, ACCETTAZIONI, RICOVERI

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 al numero 085.9590459 o scrivere all'indirizzo mail residenze.riabilitative@villaserena.it.

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 dell'ospite/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 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 OFFERTI

In sintesi si riportano in elenco i Servizi offerti.

Attività riabilitative

L'intervento riabilitativo si pone l'obiettivo di aiutare l'ospite 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.

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

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 alla Coordinatrice Infermieristica 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 degli ospiti 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 9.00 e le 12.00 e tra le 15.30 e le 19.30.

Servizio religioso

Presso la Coordinatrice Infermieristica 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 8.00 alle 8.30, pranzo dalle ore 11.30 alle 12.30 e cena dalle ore 17.30 alle 18.30.

Gli ospiti vegetariani o con abitudini alimentari legate a motivi religiosi o etnici possono segnalare le loro esigenze alla Coordinatrice infermieristica.

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 dell'ospite .

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.

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, degli ospiti e del personale.

Parrucchiere - Estetista - Podologo

È possibile prenotare il servizio facendone richiesta agli operatori dell'équipe.

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 punto informazioni affisso nella struttura.

Sito Internet

Notizie sulla Struttura sono disponibili anche nel sito 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 dell'ospite. 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.

Impegno		Indicatore	Standard
Semplicità			
Chiarezza e trasparenza	Le prestazioni sono disponibili agli utenti presso l'URP	Aggiornamento periodico del catalogo prestazioni	Data di aggiornamento almeno annuale
	All'ingresso della struttura è presente un "punto informazioni"	Ore di apertura/24 ore	6 ore giorno
	Aggiornamento continuo del personale front office sulle prestazioni erogate	Soddisfazione rilevata tramite Customer Satisfaction	90% di soddisfazione
Carta dei Servizi	- Riporta informazioni di carattere generale sui servizi forniti, modalità di accesso e fruizione delle prestazioni - Definisce gli impegni assunti verso i cittadini - Spiega le modalità di tutela dell'utente rispetto ai disservizi - È condiviso con le associazioni di tutela dei cittadini	Carta servizi aggiornata sul portale Aziendale	Data di aggiornamento almeno annuale
Accesso alle informazioni	- Le Informazioni sono presenti presso l'Accettazione e il Cup - Preparazioni per esami clinici sono disponibili su richiesta, in fase di accettazione e sul portale aziendale	Ore di apertura settimanali garantite/ ore settimana	36 ore settimanali (incluso il sabato mattina)
		N° reclami ricevuti	Nessun reclamo
Accesso alla documentazione sanitaria	È possibile ricevere a domicilio la documentazione sanitaria (Referti degli esami, cartella clinica)	Non conformità registrate	98% di conformità
Reclami	È possibile inoltrare un reclamo dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 14.00 e dalle 15.00 alle 18.00 e in qualsiasi momento tramite portale aziendale	Tempi di chiusura dei reclami espresso in giorni	30 giorni
Strumenti di e-participation: contenuti e accessibilità del sito web	L'utente può: - Esporre un reclamo - Richiedere cartelle cliniche e Referti - Esprimere la propria soddisfazione rispetto al servizio	Moduli disponibili e scaricabili dal portale intranet	100% dei moduli disponibili
	Contatti (telefono e mail) dei diversi servizi	Numeri attivi sul portale	100% dei contatti sono aggiornati e attivi
Accoglienza e comfort			
Cura e pulizia	Monitoraggio periodico della qualità della pulizia	UU.OO/strutture monitorate almeno cadenza mensile	100 % delle UU.OO/strutture
Logistica e segnaletica	Presenza di segnaletica, regolarmente aggiornata, che garantisce l'orientamento dell'utente	UU.OO/strutture riportano all'ingresso nome del responsabile medico e infermieristico	
Socialità e continuità con il mondo esterno	Orario di visita della struttura sanitaria di almeno 4 ore giornaliere	UU.OO/strutture con orario di visita uguale o maggiore di 4 ore	
Eliminazione di barriere architettoniche	Accesso alla struttura attraverso percorsi privi di ostacoli fisici	UU.OO/strutture a cui è possibile accedere a persone diversamente abili	
Accessibilità ai pedoni e ai mezzi di trasporto	Presenza di parcheggio fruibile per il pubblico che accede alla struttura	N° reclami ricevuti	Nessun reclamo
	Presenza di posti auto riservati alle persone con situazioni di fragilità		
	Possibilità di far scendere dall'auto gli utenti con difficoltà di deambulazione all'ingresso principale		
	Presenza di una o più linee di mezzi pubblici che raggiungono la struttura	Sedi operative coperte da servizi pubblici	100% delle aree coperte
Confort alberghiero	Possibilità di scelta nel menu tra due o più opzioni	N° reclami ricevuti	Nessun reclamo
	Presenza di barbiere/ parrucchiere disponibile nella struttura		
	Presenza di un bar o distributori di bevande/alimenti nelle aree distanti		
	Presenza di un'area verde/giardino con panchine accessibile a degenti e familiari		
Riconoscibilità del personale	Il personale è riconoscibile attraverso il badge identificativo	N° dei professionisti con cartellino identificativo	100% del personale
	Uniformi differenziate per qualifica e ruolo	N° dei professionisti con divisa aziendale	
Comunicazione dell'iter assistenziale	Partecipazione informata dell'utente alle cure	N° di cartelle cliniche campionate contengono il consenso alle cure	100% di conformità
	Formazione ECM relativa al tema della riservatezza e sicurezza nel trattamento dei dati del personale	N° professionisti formati entro 30 giorni dall'assunzione	90% di professionisti formati

Impegno		Indicatore	Standard
Diritto alla privacy	Informativa e consenso al trattamento sottoscritto dell'utente	N° di cartelle cliniche campionate contengono il consenso al trattamento dei dati	100% di conformità
	Presenza di accorgimenti per delimitare la visibilità dei pazienti e rispettarne la dignità	N°reclami ricevuti	Nessun reclamo
Ascolto			
Modalità di relazione basata sull'empatia	Programmi formativi sulle competenze comunicative del personale sanitario	1evento formativo anno	Corso erogato nell'anno
Indagini di Customer Satisfaction	Valutazioni sulla soddisfazione delle prestazioni ricevute e del comfort	Soddisfazione rilevata alla Customer Satisfaction	90% di soddisfazione
	Le risultanze sono condivise con le Associazione a tutela dei diritti del paziente	1 incontro annuale	Verbale condiviso
Ospedale Senza Dolore	Valutazione e gestione del dolore	Valutazione e trattamento del dolore	100% delle cartelle campionate sono conformi
Sicurezza			
Sicurezza degli ospiti, del personale e dei visitatori.	Garanzia della sicurezza sul lavoro secondo la normativa cogente	Personale formato come previsto dalla Dlgs 81/2008	100 % del personale formato
	Monitoraggio del clima aziendale e benessere organizzativo	Survey svolta	Almeno annuale
	Formazione in tema di gestione dello stress lavoro correlato	1 evento formativo anno	Corso erogato nell'anno
	Funzione aziendale del Risk Manager	Atto di nomina	Nomina in corso di validità
	Applicazione di procedure validate per la prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza	Procedure inserite nel sistema Qualità Aziendale	L'aggiornamento non va oltre i tre anni
Igiene			
Sanificazione degli ambienti e monitoraggio ambientale	Rispetto delle norme di igiene cogenti	Procedura aggiornata e inserita nel sistema qualità	L'aggiornamento non va oltre i tre anni
	Sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati	N° reclami ricevuti	Nessun reclamo
	Monitoraggio microbiologico ambientale come da normative vigenti	Requisiti cogenti rispettati su totale requisiti	100% dei requisiti
Sicurezza alimentare	Manuale HACCP	Non conformità registrate	Aggiornamento almeno annuale
Smaltimento dei rifiuti	Smaltimento dei rifiuti <i>in conformità alla cogente normativa ambientale</i>	Non conformità registrate	100% di conformità
Antincendio			
Dotazione di mezzi antincendio	Presenza di adeguati presidi antincendio monitorati come da normativa	Percentuale d presidi monitorati	100% dei presidi sono monitorati
Pannelli di istruzione in tutte le aree	Sono disponibili planimetrie con le istruzioni e percorsi da seguire in caso di incendio	UU.OO/Strutture con pannelli presenti	Il 100% delle UU.OO/Strutture conformi
Squadra di emergenza	Presenza di squadra di emergenza addestrata in possesso della prevista idoneità per l'emergenza antincendio rilasciata dai VVFF	N° operatori formati e aggiornati su totale operatori della squadra	100% del personale è formato
Impegni di qualità e umanizzazione			
Formazione e aggiornamento	L'azienda è accreditata come provider ECM Regionale	N° requisiti conformi su totale requisiti	100% dei requisiti
	Il piano di formazione aziendale è presente e diffuso al personale	Personale che accede al piano di formazione	100% del personale
	Il personale è formato come da normativa cogente	Dossier formativi	100% dei dossier monitorati
Certificazione di qualità ISO 9000-2015, Accreditamento a autorizzazione Istituzionale	L'azienda mantiene i requisiti cogenti richiesti dal Manuale di Autorizzazione e Accreditamento Regionale.	N° requisiti conformi	100% dei requisiti
	Formazione tesa a promuovere la cultura della qualità del personale	1 evento formativo anno	Fascicolo evento conforme
	Impegno continuo verso l'applicazione dei principi del Miglioramento della Qualità (Ciclo di Deming)	Requisiti conformi alla norma ISO 9000-2015	Mantenimento della Certificazione
Non-discriminazione culturale, etnica e religiosa	Possibilità di assistenza religiosa	N° reclami ricevuti	Nessun reclamo
	Personalizzazione del menù sulla base delle proprie convinzioni etiche o religiose	Pazienti che possono scegliere il vitto	100 % dei Pazienti possono scegliere il vitto