



# CARTA DEI SERVIZI





## Sommario

La mission	3
<b>I nostri valori e principi fondamentali</b>	3
Come raggiungere la struttura	5
La struttura	6
<b>Organigramma</b>	7
<b>Articolazione dell'offerta sanitaria</b>	8
<b>Analisi cliniche e consulenze</b>	9
Modalità di accesso	9
<b>Ricovero</b>	9
<b>Cosa portare e non portare</b>	10
<b>Dimissione</b>	11
Informazioni e accesso ai servizi	11
<b>Le notizie cliniche e la privacy</b>	11
<b>Richiesta di copia della cartella clinica</b>	12
La vita in struttura	12
<b>Come riconoscere il personale</b>	12
<b>Orari di visita</b>	13
<b>Servizi</b>	13
Relazioni con il pubblico	15
<b>Customer Satisfaction e reclami</b>	15
<b>Tutela della sicurezza del paziente</b>	15
Diritti e doveri del paziente	15
<b>Diritti del paziente</b>	16
<b>Doveri degli utenti</b>	16
Standard di qualità, impegni e programmi	17
<b>Ricovero e cure</b>	17
<b>Informazioni e pratiche amministrative</b>	18
<b>Ascolto, suggerimenti e reclami</b>	18



**Servizi**

19

**Villa Elisa Sir**, gestita dalla società S. Paolo S.p.A., ha come obiettivo il benessere della persona ed il suo recupero psichico, fisico e relazionale. L'approccio adottato è basato sull'ascolto e sulla condivisione del piano terapeutico riabilitativo personalizzato con un team multidisciplinare, che prevede il coinvolgimento attivo non solo del paziente ma anche della famiglia (laddove indicato e possibile) e dei servizi invianti, per un miglior reinserimento sociale e familiare della persona al termine del percorso.

## La mission

Il personale sanitario di Villa Elisa offre alle persone con problemi di natura psichica e alle loro famiglie risposte terapeutiche assistenziali e riabilitative.

Villa Elisa si connota come struttura di riferimento, non solo Provinciale ma anche Regionale e Nazionale, per i pazienti affetti da malattie psichiatriche che necessitano di un periodo di degenza secondo il setting assistenziale assegnato con PTRI sottoscritto dai prescrittori dei DSM o UOSM di competenza.

Villa Elisa è costantemente impegnata a migliorare i servizi sanitari e il confort dei degenti, ad assicurare la formazione degli operatori ed il loro aggiornamento continuo, a perseguire una costante integrazione con la rete dei servizi sanitari del territorio per garantire ai pazienti percorsi di cura e di riabilitazione psichiatrica efficaci.

La Società S. Paolo S.p.A. a conferma della propria volontà di fornire un servizio sempre più qualificato ha conseguito per la propria struttura la certificazione di qualità ISO 9001:2015.

## *I nostri valori e principi fondamentali*

Le attività all'interno della SIR Villa Elisa sono svolte nel rispetto di valori e principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Tali Principi etici e morali prevedono:

Centralità della persona: prendersi cura delle persone, occuparsene attivamente, provvedere alle loro necessità e alla loro salute come “uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale”.

Professionalità che si manifesta nel livello di competenze tecniche e specialistiche al servizio del paziente e nel loro continuo aggiornamento e sviluppo che è assicurato da supervisioni e dalla partecipazione degli operatori a seminari e convegni anche nel rispetto delle normative sulla formazione continua.

La Professionalità del personale si manifesta anche attraverso:



## CARTA DEI SERVIZI

## CDS

- **Approccio clinico:** per tutti i pazienti viene definito un progetto terapeutico riabilitativo individualizzato con specifici obiettivi a cui segue un coerente percorso terapeutico, costantemente aggiornato alla luce dei risultati ottenuti e dei problemi emergenti.
- **Coinvolgimento attivo:** nei processi decisionali e condivisione del percorso con il paziente o con i suoi familiari/caregiver fin dalle prime fasi del ricovero, con momenti di condivisione del percorso e ascolto/confronto sui risultati ottenuti.
- **Organizzazione del lavoro in team** interdisciplinare e multi professionale, coordinato dal medico referente del caso, con partecipazione attiva di tutti i professionisti necessari.
- **Formazione del personale:** attraverso un aggiornamento continuo proposto e stimolato, sia per le competenze tecniche ed organizzative, che per quelle “umane”, intese come capacità di ascolto e di relazione con il paziente.

Responsabilità: è essere consapevoli di atti, avvenimenti e situazioni in cui ognuno ha un ruolo determinante. Obblighi che derivano dalla posizione che ognuno occupa, dai compiti, dagli incarichi assunti.

Rispetto, Uguaglianza, Imparzialità: ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l’accesso ai Servizi Sanitari. Nell’erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di handicap fisiche e mentali. Ad ogni Cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la sua dignità.

L’Efficacia e l’Efficienza che consistono nell’erogare il servizio ricercando la migliore combinazione possibile tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti.

Al fine di assicurare la massima trasparenza informativa con l’utenza Villa Elisa si impegna a:

- garantire al paziente, o a un suo delegato nei casi previsti dalla Legge, la più completa e idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle alternative eventuali, sulle prospettive e sulle prevedibili conseguenze/complicanze delle scelte operate;
- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute al personale a in contatto con il pubblico per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell’utenza.



## Come raggiungere la struttura

Villa Elisa è situata in Casamarciano (NA), Via Nazionale delle Puglie, 14 – 80032

Da **Napoli**: autostrada Napoli-Bari uscita Nola e proseguire direzione Avellino sulla strada Nazionale delle Puglie.

Oppure uscita Tufino e proseguire direzione Napoli sulla strada Nazionale delle Puglie.

Oppure asse mediano uscita Nola e proseguire direzione Avellino sulla strada Nazionale delle Puglie.

### IN AUTO



Da **Caserta**: autostrada Caserta-Salerno uscita Nola e proseguire direzione Avellino sulla strada Nazionale delle Puglie. Oppure uscita Tufino e proseguire direzione Napoli sulla strada Nazionale delle Puglie.

Da **Avellino**: autostrada Bari-Napoli uscita Baiano e proseguire attraversando Avella, Sperone e Schiava di Tufino. Oppure uscita Nola e proseguire direzione Avellino sulla strada Nazionale delle Puglie. Oppure uscita Tufino e proseguire direzione Napoli sulla strada Nazionale delle Puglie.

Da **Salerno**: autostrada Napoli-Bari uscita Nola e proseguire direzione Avellino sulla strada Nazionale delle Puglie.

Da **Benevento**: autostrada Bari-Napoli uscita Tufino e proseguire direzione Napoli sulla strada Nazionale delle Puglie.



## IN TRENO



Da **Napoli Centrale**: treno regionale della Ferrovia Circumvesuviana fino alla stazione di Cimitile e proseguire per 1800 metri a piedi.

## La struttura

**Villa Elisa** è una Struttura Intermedia Riabilitativa (ex casa di cura in accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale) in fase di riconversione. Nasce nel 1968 come casa di cura neuropsichiatrica e successivamente è convertita in SIR, con l'obiettivo di fornire servizi socio sanitari di accoglienza residenziale a pazienti affetti da disagio psichico mediante interventi di tipo terapeutico-riabilitativo e di inserimento sociale.

Attualmente l'attività di Villa Elisa si svolge in un edificio di tre piani, con un totale di 40 posti letto, di cui 37 in attesa di riconversione per accreditamento definitivo con il S.S.N., suddivisi tra due reparti: intensivo ed estensivo.

L'**area riabilitativa** di entrambi i reparti è svolta **nel piano seminterrato**, dove sono presenti 5 stanze dedicate alle differenti attività proposte.

**Le attività cliniche, la ristorazione e la degenza del modulo Estensivo** si svolgono **al piano rialzato**; le stanze di degenza sono confortevoli e funzionali, tutte con servizi igienici autonomi, un armadio-guardaroba e un comodino che garantiscono la custodia degli oggetti personali. Il reparto inoltre è dotato di: una sala soggiorno con una televisione, una sala mensa, una medicheria, uno studio medico/psicologo e un bagno disabili.

**Le attività cliniche, la ristorazione e la degenza del modulo Intensivo** si svolgono **al primo piano**; le stanze di degenza sono confortevoli e funzionali, tutte con servizi igienici autonomi, un armadio-guardaroba e un comodino che garantiscono la custodia degli oggetti personali. Il reparto inoltre è dotato di: una sala soggiorno con una televisione, una sala mensa, una medicheria, uno studio medico, uno studio psicologo e un bagno disabili.

La presenza di reparti a diversa intensità di cura, permette di offrire percorsi riabilitativi integrati, diversificati ed individualizzati a seconda dell'utente.



Villa Elisa offre la seguente tipologia di prestazioni:

**Riabilitazione Intensiva in regime di ricovero ordinario in fase post acuta:** consiste in specifici interventi rivolti alla stabilizzazione del quadro clinico, in seguito ad un episodio acuto di malattia, con l'obiettivo di avviare in tempi brevi il paziente ad un percorso riabilitativo (SRP1, min.0 - max 5 posti letto).

**Riabilitazione Intensiva in regime di ricovero ordinario:** è rivolta a pazienti con gravi compromissioni del funzionamento personale e sociale, per i quali si ritengono efficaci interventi ad alta intensità riabilitativa, da attuare con programmi a diversi gradi di assistenza tutelare finalizzati al reingresso nella comunità (SRP2, max da 15 a 20 posti letto).

**Riabilitazione Estensiva:** è destinata a pazienti con compromissioni del funzionamento personale e sociale gravi o di gravità moderata ma persistenti e invalidanti, per i quali si ritengono efficaci trattamenti terapeutico riabilitativi e di assistenza tutelare, da attuare in programmi a media intensità riabilitativa (SRP3, 17 posti letto).

Al momento del ricovero, ciascun paziente viene affidato ad un'equipe multidisciplinare così composta: **medico psichiatra, psicologo-psicoterapeuta, assistente sociale, infermiere, tecnici della riabilitazione, educatori professionali, operatori socio-sanitari.** L'equipe provvede alla raccolta anamnestica, ad un esame psichico e a quello obiettivo, se necessario, alla valutazione dei bisogni, nonché alla verifica degli esami di laboratorio e dei farmaci in possesso o da prescrivere.

Sulla scorta delle valutazioni effettuate, l'equipe redige il Piano Terapeutico Riabilitativo Personalizzato, definito in funzione degli obiettivi stabiliti. Il raggiungimento dei singoli obiettivi è perseguito con l'attivazione di programmi riabilitativi.

Il PTRP consente all'equipe terapeutica, in accordo con il Dipartimento di Salute Mentale di riferimento territoriale, di inquadrare le aree problematiche sulle quali intervenire, di definire gli obiettivi terapeutici a breve/medio/lungo-termine e di identificare le modalità di intervento più idonee per ogni utente in carico alla struttura.

Gli obiettivi vengono regolarmente ed oggettivamente verificati ed eventualmente riformulati, in base alla durata della degenza e all'introduzione di nuovi determinanti.



**CARTA DEI SERVIZI**

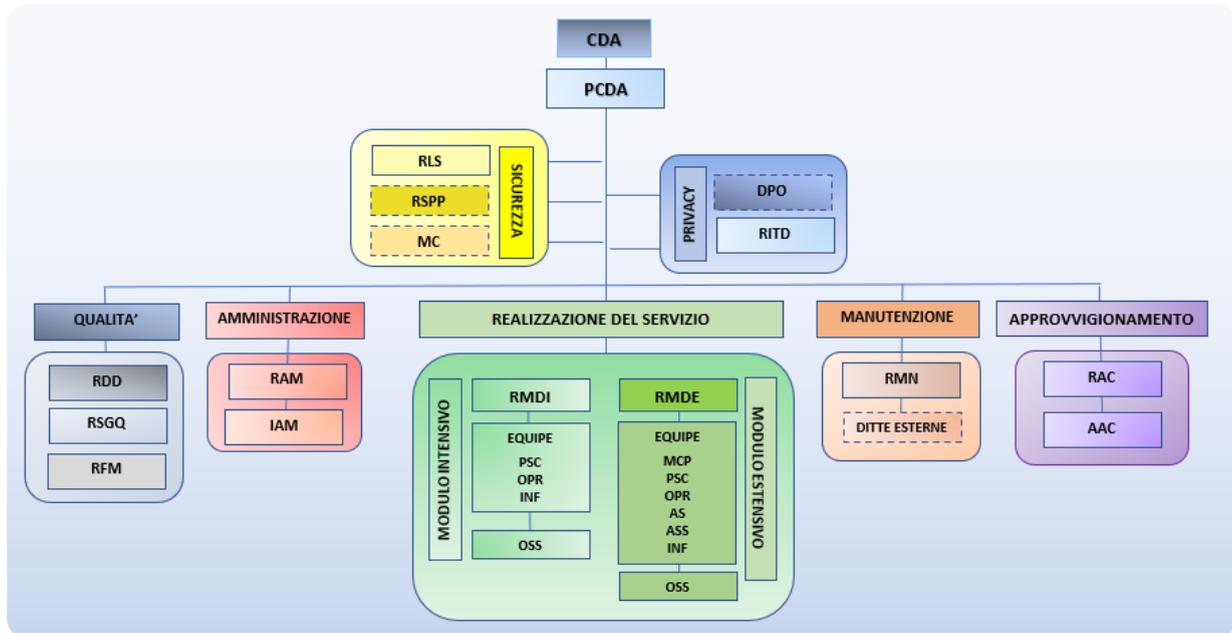
**CDS**

*Organigramma*



**ORGANIGRAMMA**

**MOD-530-A**



Dott. Marino Galzenati **RMDI - Responsabile Modulo Intensivo**

Dott. Gennaro Napolitano **RMDE - Responsabile Modulo Estensivo**

Dott. Franco Pesce **MCP - Medico Collaboratore Psichiatra**



Sigla	Funzione
CdA	Consiglio di Amministrazione
PCdA	Presidente Consiglio di Amministrazione
RDD	Rapp. della direzione
RSQ	Resp. Sistema qualità
RSPP	Resp. Serv. Prev. e prot.
RLS	Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza
MC	Medico Competente
DPO	Data Protection Officer (GDPR)
RITD	Responsabile Interno trattamento Dati
RETD	Resp. Trattamento dati (GDPR)
RMN	Resp. Manutenzione
MAN	Manutentore
RAC	Responsabile Acquisti
AAC	Addetto agli Acquisti
IAM	Impiegati amministrativi
RAM	Resp. Amministrativo
RFM	Resp. Formazione

Sigla	Funzione
PSC	Psicologo
ASS	Assistente Sociale
INF	Infermiere
OPR	Operatore Professionale Riabilitazione
OSS	Operatore Socio Sanitario
AS	Animatore sociale

### Articolazione dell'offerta sanitaria

Il responsabile del progetto terapeutico-riabilitativo è il medico psichiatra di riferimento ed il coordinamento dell'area psico-riabilitativa è affidato allo psicologo.

Il Piano Terapeutico Riabilitativo Individualizzato si compone di diverse aree di intervento:

Area medica	Area sociale
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ valutazione clinica</li> <li>▪ inquadramento diagnostico</li> <li>▪ diagnosi differenziale</li> <li>▪ identificazione della terapia farmacologica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ valutazione socio-ambientale ed economica</li> <li>▪ colloqui individuali</li> <li>▪ colloqui familiari</li> <li>▪ lavoro di rete</li> </ul>
Area psicologica-psicoterapica	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Colloqui psicoterapeutici individuali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- colloqui diagnostici</li> <li>- colloqui di contenimento</li> <li>- colloqui di supporto</li> <li>- colloqui di intervento</li> <li>- colloqui di monitoraggio</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Colloqui psicoterapeutici familiari</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- colloqui di supporto</li> <li>- colloqui di intervento al fine di fornire ai familiari idonee strategie utili alla gestione del paziente</li> </ul> </li> </ul>

L'assistente sociale cura la componente sociale nei programmi di riabilitazione rivolti al singolo paziente e alle famiglie. Collabora con le altre figure professionali alla progettazione e alla realizzazione di progetti individuali di cura e riabilitazione attraverso la valutazione dei bisogni del singolo paziente valutando i contenuti reali della richiesta di aiuto, definendo la situazione socio-ambientale del soggetto e programmando interventi che facilitino l'accesso a servizi e risorse di altri enti ed istituzioni. Partecipa a programmi di reinserimento familiare e sociale al termine di



percorsi di riabilitazione. Assume funzioni di regista per interconnettere tutti i servizi sia del pubblico che del privato che possono favorire le risposte ai bisogni dei soggetti; è il legame con la rete sociale, familiare e territoriale.

### *Area riabilitativa*

#### *Interventi psicoeducativi*

- cura di sé
- cura dello spazio di vita
- adesione e rispetto delle regole di convivenza sociale
- gestione degli effetti personali

#### *Interventi riabilitativi*

- terapia occupazionale (arteterapia; arte presepiale; ludoterapia; cineforum; teatro)
- laboratori cognitivi (WSM; problem solving; focus group; brainstorming; SST; fabulazione; informazione sull'attualità)
- attività psico-motoria

#### *Analisi cliniche e consulenze*

Le Analisi chimico-cliniche di routine, controllo ed esami ematici di urgenza sono assicurati tramite convenzione stipulata con il laboratorio “*Centro Polispecialistico Masi s.r.l.*”. La struttura assicura inoltre agli ospiti ricoverati, la possibilità di ricorrere a tutte le consulenze specialistiche e diagnostiche ritenute necessarie dai Medici Curanti, tramite collaboratori interni o esterni.

## **Modalità di accesso**

Le richieste di ricovero provengono da parte delle Unità Operativa Salute Mentale (UOSM) di riferimento, le quali autorizzano l'ingresso nella struttura attraverso PTRI.

La struttura inserisce il paziente all'interno della lista di attesa (Registro prenotazioni), in cui sono contenute le informazioni del paziente, il PTRI su cui viene indicato il tipo di setting e tutte le informazioni necessarie per una attenta valutazione.

Normalmente l'inserimento dei pazienti nella struttura segue l'ordine di prenotazione e la disponibilità per gli specifici moduli. Il paziente viene chiamato per il ricovero non appena si rende disponibile un posto per lo specifico setting in funzione del PTRI acquisito dalla UOSM.

Nel caso di pazienti con disturbi particolarmente acuti si potrebbe scegliere di dar loro la priorità e di non tener conto del suddetto procedimento.



## *Ricovero*

Nel giorno e nell'ora concordati il paziente dovrà presentarsi presso l'Ufficio Accettazione con i seguenti documenti:

- documento d'identità in corso di validità
- tessera sanitaria
- codice fiscale
- PTRI
- eventuale documentazione sanitaria

Al momento del ricovero, il primo colloquio viene svolto dall'assistente sociale che: raccoglie le prime informazioni sul paziente (dati anagrafici, dati relativi ai familiari di riferimento), illustra le regole del soggiorno al paziente e ai suoi familiari e fornisce tutte le indicazioni utili e necessarie per la permanenza in struttura (orari terapie, visite mediche, orari pasti, ubicazioni mensa, ecc.).

Una volta esaurite le formalità amministrative ed espresso il consenso al ricovero con apposito modulo, il paziente è indirizzato al Medico specialista responsabile del modulo.

Il medico provvede alla anamnesi clinica, alla visita psichiatrica, ad un esame obiettivo, nonché alla verifica degli esami di laboratorio e dei farmaci in possesso o da prescrivere.

Insieme all'équipe multidisciplinare, il medico esegue una valutazione dei bisogni funzionale alla definizione degli obiettivi da perseguire, alle strategie da adottare e alla definizione del PTRP. Vengono misurati i parametri vitali, acquisite informazioni sull'andamento della diuresi e del funzionamento intestinale, sulla eventuale presenza di allergie, esigenze alimentari e/o abitudini particolari.

Al termine del percorso, il paziente è affidato agli operatori che mostreranno la camera e il posto letto assegnati.

## *Cosa portare e non portare*

Il giorno del ricovero il paziente deve portare con sé:

- carta d'identità in corso di validità
- codice fiscale
- tessera sanitaria
- PTRI
- richiesta di ricovero
- eventuale documentazione sanitaria
- effetti personali strettamente necessari per l'igiene (es. spazzolino da denti, dentifricio, saponetta, deodorante, pettine, shampoo ecc.)



- abbigliamento personale comodo e funzionale (biancheria intima, pigiama, tuta, scarpe da ginnastica, fazzoletti, ecc.)

È proibito portare all'interno della struttura i seguenti oggetti:

- Bevande alcoliche
- Farmaci non autorizzati o sostanze illegali
- Oggetti a forma appuntita o tagliente (es. ferri da calza, forbicine)
- Oggetti che possono arrecare disturbo agli ospiti, quali ad esempio, televisioni, radio e ventilatori, se non autorizzati dalla Direzione
- Cibi e bevande non confezionati
- Stoviglie
- Lenzuola

I pazienti sono invitati a non portare in struttura oggetti preziosi ed importanti somme di denaro per ragioni di sicurezza. Villa Elisa non risponde di eventuali ammanchi. Si ricorda che nessuna somma di denaro deve essere versata dai malati al personale, né a titolo di mancia né a titolo di deposito.

Ai fini di una maggior tutela della sicurezza del paziente, degli altri ospiti e del personale, si pregano i familiari di accertarsi, al momento del ricovero o prima di esso, che il paziente non abbia portato con sé tutti gli oggetti indicati.

### *Dimissione*

A circa 10-15 giorni dalla data di dimissione stabilita, viene effettuata una valutazione finale d'equipe in cui si esegue il bilancio dell'intervento riabilitativo svolto, e si decide se ufficializzare le dimissioni del paziente. In tal caso, l'assistente sociale convoca i familiari nella struttura per ricevere tutte le indicazioni necessarie al proseguimento a domicilio delle cure.

I Medici della SIR elaborano specifica relazione di dimissione del paziente per il Medico Curante e per il responsabile dell'UOSM, in cui è contenuta una sintesi della valutazione finale d'equipe, e verificano che tutta la documentazione necessaria per la dimissione sia presente.

Laddove il paziente sia sprovvisto di una rete familiare idonea all'accoglienza e alle cure dello stesso, o nel caso in cui quest'ultima sia completamente assente, vengono programmate le dimissioni protette in accordo con la UOSM di riferimento e con il Servizio sociale professionale.



## Informazioni e accesso ai servizi

Per qualsiasi genere di informazioni è possibile rivolgersi alla Segreteria, di persona, telefonicamente o via email. La segreteria è preposta anche al rilascio di certificazioni attestanti il ricovero, i periodi di degenza e qualunque altro documento amministrativo richiesto dall'utente.

**Orari segreteria: dal lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 18.00**

### *Le notizie cliniche e la privacy*

I familiari possono richiedere informazioni di carattere generale sul paziente all'assistente sociale della struttura nel giorno di ricevimento, previo appuntamento. Per brevi colloqui è comunque possibile approfittare dell'orario di visita giornaliero, ferma restando la disponibilità dell'assistente sociale.

Se le informazioni richieste riguardano più nello specifico lo stato di salute psicofisica del paziente, l'assistente sociale provvederà a fissare un appuntamento con il medico o con lo psicologo di riferimento, a seconda dei casi.

Al fine di garantire il più assoluto rispetto del diritto alla riservatezza, la struttura non fornisce informazioni a soggetti non autorizzati.

### *Richiesta di copia della cartella clinica*

Il rilascio della Cartella Clinica in copia autenticata avviene in seguito a richiesta formale da parte del Paziente, firmata in presenza dell'impiegato amministrativo previo riconoscimento del Paziente. La copia della cartella Clinica è consegnata esclusivamente al Paziente stesso o al delegato in possesso di delega scritta con firma autenticata, al costo minimo di € 5,00 per copia.

Il pagamento dovrà essere eseguito all'Ufficio Amministrativo al momento della richiesta.

La copia della Cartella Clinica è rilasciata mediamente entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta.



## La vita in struttura

### *Come riconoscere il personale*

Tutto il personale sanitario della struttura porta sulla divisa un cartellino con indicato il nome e la qualifica del dipendente.

Il colore e la foggia delle divise consentono di ricondurre gli operatori ad un gruppo professionale.



**MEDICI**  
*camice bianco*



**PSICOLOGI-PSICOTERAUTI**  
*camice bianco*



**INFERMIERI**  
*Casacca e pantalone verde*



**ASSISTENTE SOCIALE**  
*camice bianco*



**EDUCATORI / TECNICI  
DELLA RIABILITAZIONE**  
*Camice celeste*



**OPERATORI SOCIO  
SANITARI**  
*Casacca e pantalone blu*

### *Orari di visita*



Ogni paziente può ricevere visite da parte di parenti ed amici in base alle disposizioni del medico responsabile.

È necessario però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività mediche e riabilitative e che non arrechino disturbo al riposo dei pazienti ricoverati.

È obbligatorio attenersi agli orari di ricevimento indicati:

**dalle 15:30 alle 17:00 nei giorni feriali**

**dalle 15:00 alle 19:00 nei giorni festivi**



## CARTA DEI SERVIZI

## CDS

I familiari che non possono essere presenti nell'orario di ricevimento e hanno l'esigenza di consegnare e ritirare effetti personali in orari differenti non possono accedere all'interno della struttura ma devono attendere l'operatore incaricato.

È consentito un numero massimo di 2 visitatori per ospite.

Non è consentito l'ingresso ai minori di età.

### Servizi

#### PASTI



I pasti, forniti da un servizio di "catering", prevedono menù stagionali con la possibilità per l'ospite di usufruire di diete personalizzate per particolari esigenze alimentari.

Orario dei pasti:

**colazione 8:30 / pranzo 12:30 / cena 18:00**

Sono disponibili TV nelle aree comuni

#### TV



#### CONTATTI TELEFONICI



È consentito l'utilizzo del telefono cellulare, fornito dalla struttura, previa autorizzazione del medico responsabile.

I pazienti possono ricevere telefonate al numero della struttura nei seguenti orari: **dalle ore 08:00 alle 09:00 e dalle 19:00 alle 21:00**

**I numeri di telefono per comunicare con i pazienti sono i seguenti:**

**Modulo Estensivo: 3714456046    Modulo Intensivo: 3714637003**

#### IGIENE E SANIFICAZIONE

La pulizia delle camere (locali e arredi), i servizi igienici e i luoghi comuni viene effettuata quotidianamente, nel rispetto delle procedure igienico-sanitarie definite dalla struttura.





## CARTA DEI SERVIZI

## CDS

### SERVIZIO RELIGIOSO



Villa Elisa è dotata di una cappella riservata al culto religioso cattolico, dove viene officiata la Santa Messa in occasione di ricorrenze particolari. Se un ospite vuole seguire le funzioni religiose domenicali, può recarsi nella chiesa vicina con un programma predisposto. Per i pazienti che lo desiderano, è a disposizione un sacerdote che verrà messo in contatto con loro. Ciò avviene anche per le altre confessioni, con le medesime modalità.

È prevista la possibilità di avvalersi di un parrucchiere/barbiere una volta alla settimana su prenotazione.

L'accesso a questo tipo di servizio avviene nella giornata del **lunedì per il barbiere** e nella giornata di **martedì per la parrucchiera**.

### PARRUCCHIERE E BARBIERE



### LAVANDERIA



La cura degli indumenti degli ospiti è a carico dei familiari che minimo con cadenza settimanale ritirano gli indumenti sporchi e consegnano quelli puliti.

C'è inoltre la possibilità di inviare gli indumenti in una lavanderia privata con costi e tempi da definire.

Gli accordi in merito vengono presi privatamente dai soggetti coinvolti.

I permessi di uscita vanno richiesti, secondo le modalità previste dalla struttura, al Medico che ha in carico il paziente e devono essere autorizzati dallo stesso, in accordo con lo psicologo. Il rientro per il permesso giornaliero è previsto massimo entro le ore 24. Qualora ciò non avvenisse si provvederà alle dimissioni del paziente. Il paziente che si allontana dalla struttura senza il permesso verrà immediatamente dimesso.

### PERMESSI DI USCITA



## Relazioni con il pubblico

Villa Elisa invita ogni persona a rivolgersi alla Direzione nel caso in cui desideri ricevere informazioni, proporre suggerimenti ed inoltrare reclami, verbalmente o in forma scritta.



### *Customer Satisfaction e reclami*

Per valutare la qualità del servizio percepita, viene chiesto ad ogni paziente di compilare (con il supporto delle psicologhe e/o dell'assistente sociale) in fase di dimissione un questionario di Customer Satisfaction. L'attività è finalizzata ad un processo di miglioramento costante dei servizi offerti e dei percorsi organizzativi.

Villa Elisa garantisce inoltre la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I pazienti ed i loro parenti possono presentare quotidianamente reclami verbali e lamenti al responsabile del servizio amministrativo o al Medico Responsabile, tutte le mattine dei giorni feriali dal lunedì al venerdì.

In alternativa, è possibile presentare reclamo in forma scritta, su carta libera o attraverso il questionario di soddisfazione del cliente.

È disponibile presso la reception apposita cassetta dove inoltrare i reclami anche in forma anonima.

### *Tutela della sicurezza del paziente*

Per garantire al paziente la più assoluta serenità durante la convalescenza, la struttura garantisce elevati standard di sicurezza in relazione ai diversi tipi di rischio cui può essere soggetto il ricoverato (es. rischio incendio, rischio biologico, rischio infortunio, ecc.).

Di seguito indichiamo alcune norme di sicurezza che ciascun paziente deve rispettare:

- presentarsi sempre ad ogni nuovo medico con cui ci si relaziona, indicando il proprio nome e cognome;
- procedere spesso ad un'accurata igiene delle mani;
- segnalare sempre eventuali allergie o intolleranze;
- utilizzare pantofole chiuse, allacciare la cintura del pigiama e della vestaglia per evitare di inciampare e cadere. Nel caso di pregresse cadute nella propria storia clinica, è importante segnalarlo al medico e agli infermieri. Per la prevenzione delle cadute è attuata una specifica procedura ad hoc atta ad individuare in anticipo i pazienti potenzialmente a rischio e a tutelarne la sicurezza mediante specifiche misure preventive.

### **Diritti e doveri del paziente**

Nell'interesse di tutti proponiamo un breve elenco dei diritti e dei doveri di chi accede alla struttura, che riportiamo a garanzia di condivisione e di impegno reciproco.



### *Diritti del paziente*

- Diritto del rispetto alla dignità.
- Diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di Legge.
- Diritto all'individuazione dell'operatore mediante cartellino identificativo.
- Diritto all'ascolto con rispetto, gentilezza e competenza.
- Diritto all'informazione tempestiva, chiara, esaustiva, aggiornata e comprensibile.
- Diritto a conoscere finalità e modalità di erogazione della prestazione sanitaria, appropriata e a confidare in un rapporto fiduciario con il Case Manager e l'Équipe.
- Diritto ad essere assistito da personale qualificato.
- Diritto alla garanzia che l'istituzione metta a disposizione dei professionisti i mezzi necessari per fare diagnosi e terapie corrette, in base alla loro indipendenza professionale, ma nel rispetto del Codice Etico di deontologia medica.
- Diritto di conoscere le condizioni di soggiorno e i costi relativi alle prestazioni e ai servizi richiesti.
- Diritto dei familiari a ricevere informazioni entro i limiti consentiti dal rispetto della privacy e dalla volontà dell'utente.
- Diritto al reclamo e a conoscerne l'esito, a formulare proposte e suggerimenti in forma verbale e scritta.
- Diritto ad esprimere il proprio parere sui servizi offerti attraverso i Questionari di soddisfazione.
- Diritto alla trasparenza.

### *Doveri degli utenti*

- È doveroso mantenere un atteggiamento responsabile verso gli altri pazienti, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo (rumore, luci accese, radio, tv con volume alto, cellulare, eccetera).
- È doveroso mantenere un comportamento rispettoso e collaborativo con tutto il personale della struttura.
- È doveroso da parte dei pazienti attenersi alle prescrizioni terapeutiche e alle indicazioni comportamentali ricevute, per garantire il miglior esito possibile delle cure.
- È doveroso il rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.



- Ogni persona ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria ma è suo dovere assumere le informazioni nei tempi e nelle sedi opportune.
- È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate, onde evitare sprechi di tempo e di risorse.
- È dovere di ogni paziente osservare il divieto di fumare per rispetto della salute propria e degli altri.

## Standard di qualità, impegni e programmi

In linea con la propria mission, Villa Elisa è orientata all'assistenza della persona malata e si impegna con i seguenti obiettivi di qualità.

### *Ricovero e cure*

<b>AMBITI</b>	<b>STANDARD/IMPEGNI</b>
<b><i>Qualità della cura</i></b>	Garanzia di impegno a curare ed assistere in modo continuativo tutti i pazienti con le più avanzate conoscenze mediche e tecnologiche a nostra disposizione.
<b><i>Umanizzazione dei rapporti</i></b>	Impegno del personale a rispettare la dignità e la privacy del paziente secondo procedure definite e ad interfacciarsi sempre cordialmente e rispettosamente con ospiti e familiari.
<b><i>Rispetto della dignità, delle convinzioni personali e del credo religioso</i></b>	Assenza di qualsiasi forma di discriminazione per età, genere, razza, lingua, condizione sociale, credo religioso, opinione politica.
<b><i>Chiarezza dell'informazione sulle cure ricevute</i></b>	Impegno del personale medico a fornire sempre al paziente informazioni precise sul proprio stato di salute e sul piano di cura.
<b><i>Chiara identificazione del ruolo del personale</i></b>	Ogni operatore è identificato con cartellino di riconoscimento della struttura. Le divise degli operatori hanno colori differenti in base al profilo professionale. I codici dei colori delle divise sono indicati nella carta dei servizi ed esposti in struttura.
<b><i>Personalizzazione del percorso terapeutico</i></b>	Definizione del progetto terapeutico e dei programmi riabilitativi, secondo linee guida scientificamente validate, condivisi con medici invianti, paziente e familiari.
<b><i>Indicazioni sulla vita di reparto</i></b>	Consegna del regolamento interno al momento del ricovero e illustrazione della vita in reparto da parte di un operatore disponibile a fornire tutti i chiarimenti richiesti dal paziente e dai suoi familiari.



## CARTA DEI SERVIZI

CDS

<b>Rapporti con i familiari</b>	<p>Sono garantite quotidianamente le visite ai degenti nelle fasce orarie indicate nella carta dei servizi (LINK) ed esposte in struttura.</p> <p>Sono garantiti i colloqui con i sanitari: nel rispetto della normativa sulla privacy, ogni équipe medica garantisce la possibilità di essere informati sullo stato di salute del proprio caro.</p>
<b>Chiarezza della lettera di dimissione contenente tutte le informazioni utili al medico di riferimento per la continuità assistenziale</b>	<p>Consegna di una relazione di dimissione computerizzata con chiara indicazione di: diagnosi, terapie praticate, accertamenti diagnostici eseguiti, terapie da proseguire a domicilio, osservazioni su eventuali controlli e follow-up.</p>

### Informazioni e pratiche amministrative

<b>AMBITI</b>	<b>STANDARD/IMPEGNI</b>
<b>Informazione preventiva sulle modalità di ricovero: garanzia di supporto nel disbrigo delle pratiche necessarie al ricovero</b>	<p>Disponibilità a fornire informazioni di persona o telefonicamente tutte le informazioni utili al ricovero da parte del personale (coordinatori, medici, operatori e personale amministrativo).</p>
<b>Chiarezza dell'informazione sulle prestazioni offerte</b>	<p>Garanzia di fornire sempre informazioni chiare e precise a voce da parte del personale e per iscritto nella Carta dei Servizi stampata una volta all'anno e consegnata a tutti i pazienti e famigliari. La Carta dei Servizi stampata è sempre disponibile in reception o presso gli uffici amministrativi o scaricabile dal Sito Internet <a href="http://www.villaelisasir.com">www.villaelisasir.com</a></p>
<b>Semplicità di ottenimento di copia di cartella clinica</b>	<p>L'ufficio accettazione fornisce anche telefonicamente indicazioni su come ottenere copia della cartella clinica.</p>
<b>Tempo di rilascio di copia di cartella clinica</b>	<p>Come da normativa (nuovo decreto legge Gelli) è garantita la consegna della copia della cartella clinica entro 7 giorni lavorativi</p>

### Ascolto, suggerimenti e reclami

<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>
<b>Possibilità di esprimere il proprio parere sui servizi ricevuti</b>	<p>Consegna a tutti i pazienti e familiari dei questionari di soddisfazione per la valutazione dei servizi ricevuti, da</p>



**CARTA DEI SERVIZI**

**CDS**

	restituire compilato al responsabile amministrativo oppure da deporre in forma anonima in apposita cassetta.
<b>Accoglimento dei reclami</b>	I pazienti ed i loro parenti possono presentare quotidianamente reclami verbali e lamentele al responsabile del servizio amministrativo o al Medico Responsabile, tutte le mattine dei giorni feriali dal lunedì al venerdì. In alternativa, è possibile presentare reclamo in forma scritta, su carta libera o attraverso il questionario di soddisfazione del cliente. È disponibile presso la reception apposita cassetta dove inoltrare i reclami anche in forma anonima.

*Servizi*

<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>
<b>Pulizia delle aree di degenza e socializzazione</b>	Garanzia di massima cura delle aree riservate all'utenza in struttura.
<b>Confort delle stanze di degenza</b>	Tutte le stanze garantiscono livelli di confort in linea con i livelli di sicurezza richiesti dalle condizioni cliniche dei pazienti, a tutela della salute di tutti gli ospiti.
<b>Accoglienza</b>	Il gruppo si impegna ad esporre una segnaletica interna chiara ed efficace per favorire l'orientamento di tutti gli utenti.
<b>Assenza di barriere architettoniche</b>	Tutte le strutture del nostro gruppo sono prive di barriere architettoniche per garantire uguale accessibilità a tutte le persone.
<b>Pasti personalizzati</b>	È garantita a tutti gli utenti la possibilità di scegliere i pasti nell'ambito di un Menù che consenta il rispetto delle tradizioni, usi e costumi religiosi.
<b>Presenza di spazi comuni</b>	La struttura è dotata di: - aree di socializzazione TV, e arredamento sufficiente a garantire il confort dei pazienti - locali predisposti per i fumatori - spazi verdi - palestra - distributori automatici di bevande