

CARTA DEI SERVIZI

**STRUTTURA PSICHIATRICA RIABILITATIVA
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**



CLINICA "VILLA MENDICINI"

Via degli Olmi,55 - 00172 Roma

www.villamendicini.it

Caro Utente,

siamo lieti di presentare la Carta dei Servizi della Clinica "Villa Mendicini".

In essa potrà trovare:

- *le informazioni che saranno utili per conoscerci e per meglio utilizzare i nostri servizi;*
- *le esigenze degli ospiti e degli utenti.*

L'obiettivo della nostra attività è offrire una qualificata assistenza attraverso la professionalità di tutti coloro che operano nella nostra struttura.

Nel ringraziare per la fattiva collaborazione, consideri il nostro personale a disposizione per ogni informazione ed ogni sua esigenza.

**La Direzione della Clinica
"Villa Mendicini"**

A circular stamp with the text "VILLA MENDICINI" and "CASA DI CURA" is visible. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

SOMMARIO

Parte prima

- 1.0 Presentazione
- 1.1 Presentazione della Clinica "Villa Mendicini"
- 1.2 Come raggiungere la Clinica "Villa Mendicini"
- 1.3 Principi fondamentali
- 1.4 Forme di pagamento
- 1.5 Numeri, orari e recapiti
- 1.6 Modalità di relazione con altre strutture

Parte seconda

- 2.0 Informazioni sulla struttura e Servizi forniti
- 2.1 Prestazioni offerte
- 2.2. Organizzazione
- 2.3. Il ricovero in SRP - struttura residenziale psichiatrica
- 2.4 Servizio di lavanderia
- 2.5 Servizio catering
- 2.6 Visite agli ospiti
- 2.7 Accesso, ammissione ed ingresso in reparto

Parte Terza

- 3.0 Standard di qualità, impegni e programmi
- 3.1 Obiettivi anno 2024
- 3.2 Dimissioni
- 3.3 Ottenimento della documentazione sanitaria
- 3.4 Reclami e/o suggerimenti

Parte Quarta

- 4.0 Meccanismi di tutela e verifica
- 4.1 Diritti dell'ospite
- 4.2 Regolamento di pubblica tutela

1.0 PRESENTAZIONE

1.1 Presentazione della attività Clinica " Villa Mendicini"

La Struttura Residenziale Terapeutica - Riabilitativa per trattamenti comunitari intensivi ed estensivi "Mendicini" è operativa dal 1933 per il ricovero di patologie neurologiche e psichiatriche ed è convenzionata con la Regione Lazio, ASL RM 2 per 92 posti letto di cui 62 p.l. area RSA,(20 p.l. mantenimento;10 p.l intensivo; 20 p.l. estensiva; 12 p.l. estensivo DCCG) 20 p.l. in SRTRi e 10 p.l. in SRTRe.

Il reparto psichiatrico, così come è configurato, è attivo dal gennaio 2005 in seguito alla riconversione richiesta dal servizio Sanitario regionale, secondo la Determina D0128 del 21/01/2004.

Oggi, in forza della Legge 101/2010 e del Decreto Regionale n° U00209 del 2015, assume la veste di realtà residenziale terapeutico riabilitativa.

La Clinica "Villa Mendicini" accoglie utenti ed ospiti " fragili"; tutto il personale: Amministrativi, Medici Psichiatrici, Psicologi, Assistenti Sociali, Terapisti, Infermieri Professionali, O.S.S. etc, ognuno nell'ambito della propria specifica funzione con compiti e responsabilità ben definiti, opera tenendo conto dei seguenti valori:

- Tutela e promozione della dignità umana;
- Orientamento costante al benessere ed alla qualità di vita dei pazienti, degli ospiti e del personale;
- Rispetto e coinvolgimento dei pazienti e degli ospiti;
- Valutazione permanente della qualità del servizio e quindi miglioramento continuo.

1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI

Il principio cardine sul quale si basa l'erogazione dei servizi forniti dalla **Clinica "Villa Mendicini"** è quello di porre al centro le necessità del paziente/ospite.

Tutte le risorse interne, strutturali, professionali, sono finalizzate alla soluzione dei problemi di cui il paziente/ospite è portatore, ispirandoci ai seguenti principi fondamentali:

- **eguaglianza**: le regole che disciplinano i rapporti tra utenti e personale addetto garantiscono parità di trattamento per tutti, nel rispetto della dignità della persona o di esigenze particolari, quali quelle dei portatori di handicap, senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua, opinioni politiche e condizioni sociali;

- **imparzialità**: la Clinica si impegna ad uniformare il proprio comportamento ai principi di equità e giustizia, pertanto il personale eviterà atteggiamenti di parzialità ovvero discriminazioni;

- **efficienza ed efficacia**: la Clinica garantisce che il servizio sia erogato con efficienza attraverso l'individuazione, l'eliminazione e la sostituzione di risorse non adeguate, e con efficacia mediante l'attivazione del controllo di qualità. Infatti, le attività, le prestazioni e i trattamenti erogati sono finalizzati alla effettiva risoluzione dei bisogni sanitari, valutando nel contempo le risorse impiegate e necessarie nella erogazione di tali prestazioni;

- **continuità**: la tutela della salute non conosce pause, il servizio e le prestazioni sono regolari e senza interruzioni. Al paziente si garantisce la continuità delle cure necessarie nei limiti dei servizi offerti dalla struttura e definiti nella presente Carta dei Servizi in correlazione con i protocolli regionali.

- **partecipazione** del paziente deve essere sempre garantita sia per tutelare il diritto della corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti degli operatori. Il paziente ha diritto alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del oggetto erogatore. L'utente può presentare memorie, documenti ed osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

1.4 FORME DI PAGAMENTO

E' possibile effettuare i pagamenti delle varie prestazioni di natura alberghiera effettuate presso l'ufficio amministrativo, secondo le diverse modalità di seguito riportate: contanti entro il limite previsto dalla legge; assegno bancario; bonifico bancario; carte di credito.

1.5 NUMERI, ORARI E RECAPITI

Presso la struttura residenziale è in funzione un servizio di Portineria attivo dalle ore 7.00 alle 19 tutti i giorni, collegato ad esso vi è un centralino a 2 linee r.a. raggiungibile allo 062307444.

L'amministrazione rimane aperta, per il pubblico, dal Lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle 15.00 alle 17.00 e il Sabato dalle ore 09.30 alle ore 12.30.

Il servizio di ricezione FAX è attivo H24 allo 062307444.

1.6 MODALITA' DI RELAZIONE CON ALTRE STRUTTURE

La Struttura Residenziale Psichiatrica e la Residenza Sanitaria Assistenziale sono strutture che erogano prestazioni sanitarie specifiche nell'ambito della rete assistenziale come codificato dalla normativa vigente in materia. Nella SRTRi e nella SRTRe vengono messi in atto i progetti terapeutici riabilitativi personalizzati (PTRP) stabiliti dai singoli Centri di Salute Mentale in cui sono presi in carico i pazienti/utenti e sono strutture in continuità assistenziale con i presidi sanitari (Aziende Ospedaliere, SPDC, MMG) della Regione Lazio.

PARTE SECONDA

2.0 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI

2.1 PRESTAZIONI OFFERTE

La struttura esercita le seguenti attività:

Progetti di Riabilitazione psichiatrica integrata
Percorsi di psicoterapia e psicologia di sostegno
Arteterapia e Riabilitazione Espressiva
Reinserimento sociale
Consulenza socio-assistenziale
Consulenza Medico-Legale

SERVIZI GENERICI

Lavanderia
Servizio Bar
Parrucchiere
Estetista
Camera singola

ASSISTENZA RELIGIOSA

Per gli utenti e gli ospiti di fede cattolica, la Santa Messa viene celebrata la domenica pomeriggio e nei giorni prefestivi alle ore 17 nella Cappella situata vicino all'edificio "A". Il cappellano è a disposizione di tutti i pazienti, per contattarlo è necessario rivolgersi all'amministrazione.

La struttura garantisce l'assistenza religiosa ai pazienti di altre confessioni religiose, fornisce spazi di preghiera e consente l'accesso ai ministri di culto desiderati su richiesta del paziente.

ATTENZIONE FINE VITA

Presso la struttura è presente la camera mortuaria, con stanza "dolenti", dove sarà possibile raccogliersi in un momento di preghiera.

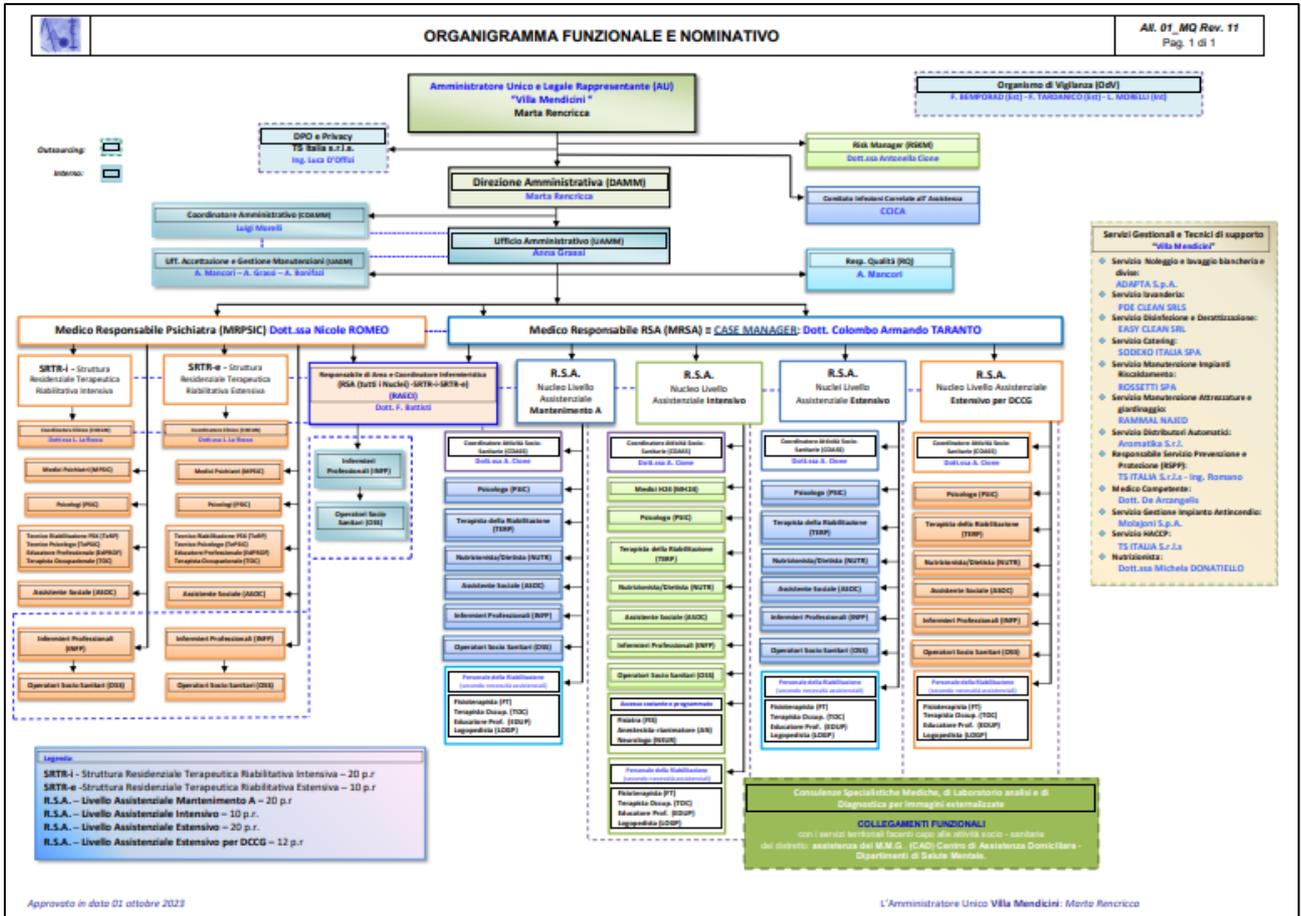
La Cappella interna della struttura oltre ad essere regolarmente officiata dai sacerdoti della parrocchia di San Giustino è disponibile, a richiesta, anche per le esequie.

CONSULENZE SPECIALISTICHE

Eventuali consulenze specialistiche ed accertamenti clinico strumentali che non possono essere effettuati nell'ambito della struttura sono concordati con i parenti e/o i familiari e il costo è a carico dell'ospite stesso.

2.2 ORGANIZZAZIONE

Di seguito è riportato l'organigramma funzionale della Struttura:



La Clinica “Villa Mendicini” eroga i seguenti servizi:

- Residenzialità terapeutica riabilitativa intensiva in 20 p.l.
- Residenzialità terapeutica riabilitativa estensiva in 10 p.l.

La Struttura Residenziale Terapeutico Riabilitativa (SRTR) lavora in ottemperanza alla Dgr.101/2010 autorizzata ed accreditata per 30 p.l. di cui 10 estensivi e 20 intensivi.

Il medico responsabile è specialista in psichiatria.

Il presidio è aperto e funzionante 365 giorni all'anno 24 ore al giorno.

2.3 IL RICOVERO IN SRP - STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA

Intensivi:

Il ricovero nel Reparto è possibile in regime di convenzione con il S.S.N. solo in presenza di una base di ricovero "impegnativa" prodotta da un medico del C.S.M. (Centro di Salute Mentale) D.S.M. (Dipartimento di Salute Mentale) e hanno durata di 30 giorni prorogabili ad un massimo di 90 giorni, necessario un documento di identità e la tessera sanitaria. Gli inserimenti in lista d'attesa sono a cura dell'ufficio accettazione.

Estensivi:

Il ricovero nel Reparto è possibile in regime di convenzione con il S.S.R. solo in presenza di una base di valutazione dall' UVM (Unità Valutativa Multidisciplinare) prodotta da un'equipe medica del D.S.M. (Dipartimento di Salute Mentale) ed hanno durata massima di 2 anni, prorogabile fino a 4 anni. È necessario un documento di identità, la tessera sanitaria e la valutazione del UVM. Gli inserimenti in lista d'attesa sono a cura del DSM.

2.4 SERVIZIO DI LAVANDERIA

È attivo un servizio di lavanderia a pagamento del quale i Signori utenti possono usufruire, in alternativa si richiede che venga effettuato dai parenti almeno 3 volte a settimana.

2.5 SERVIZIO CATERING

Il servizio di Ristorazione è curato dalla Società LA ROMANA che segue gli standard HACCP (Decreto Legislativo 26 maggio 1997, n.155. Attuazione delle direttive 93/43 CEE e 96/3 CE concernenti l'igiene dei prodotti alimentari). I pasti vengono serviti nella sala di ristorazione per i pazienti in grado di raggiungerla, o nelle stanze di degenza per coloro che ne fossero impossibilitati.

2.6 VISITE AGLI OSPITI

Nel reparto intensivo gli orari di visita sono: dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 11.00 alle ore 12.00, Sabato e Domenica dalle ore 10.00 alle ore 12.00; tutti i pomeriggi dalle ore 16.00 alle ore 18.00; previo appuntamento.

Nel reparto estensivo gli orari di visita sono dal Lunedì al Venerdì ore 11.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00; il Sabato e la Domenica dalle 10.00 alle 12.00; previo appuntamento.

I pazienti possono uscire in permesso dalla struttura esclusivamente negli orari di visita e su autorizzazione medica.

2.7 ACCESSO, AMMISSIONE ED INGRESSO IN REPARTO

Non è previsto l'accesso veicolare alla struttura con eccezioni per i medici e i portatori di handicap, ed eventuali eccezioni, dettate dalle necessità cliniche, autorizzate dal Medico Responsabile e/o dalla direzione amministrativa.

La Procedura di Accesso (codificate estesamente nel Manuale della Qualità) in SRP sia in regime SRTRi che in regime SRTRe si compone di cinque fasi distinte:

Primo Contatto, Inserimento, Pre-Accettazione, Accettazione, Ingresso in Reparto. Essa inizia con l'informazione al paziente e si conclude con la presa in carico.

Nel Primo Contatto, avviene l'informazione del futuro ospite o chi per lui (familiare, care giver, MMG, operatore del servizio territoriale) in merito ai Requisiti di Accesso:

- Autorizzazione su ricettario SSN;
- Certificazione dell'UVM;
- Piano Terapeutico Individualizzato (PTI);
- Scheda per la Prescrizione Farmacologica (SPF);
- Analisi ematochimiche, eseguite non più di 30gg prima della data prevista di Accesso;
- Elettrocardiogramma refertato, eseguito non più di 30gg prima della data prevista di Accesso;
- Medicinali come da prescrizione del curante del CSM, sufficienti ad almeno 15 gg di degenza.

Nell' Inserimento si intende la registrazione del futuro ospite in lista d'attesa da parte del personale amministrativo.

La Pre-Acettazione è composta di due parti distinte e complementari:

- a) La Verifica dei Requisiti di Accesso. Essa ha come scopo la verifica della conformità amministrativa e clinica del futuro ospite alle normative vigenti e ai regolamenti e norme della struttura. Nel caso in cui la Verifica dei Requisiti di Accesso non sia completata con successo, la Procedura di Accesso viene interrotta e il paziente rinviato al servizio territoriale di competenza al fine di integrare il materiale mancante. Il personale medico in servizio comunica per via orale o scritta le mancanze al servizio territoriale di provenienza mentre il personale amministrativo può, se indicato, programmare un nuovo appuntamento per la Pre-Acettazione.
- b) La Valutazione dell'Idoneità Clinica al ricovero. Nel caso in cui la Valutazione dell'Idoneità Clinica non dia un giudizio positivo, il medico psichiatra redige l'Attestazione di inidoneità al ricovero, a cui si allega la Scheda di Prima Valutazione, indirizzata all'equipe curante del servizio territoriale, per richiedere una revisione della Certificazione di Idoneità alla luce di precisi indicatori clinici e/o personali. Il paziente viene quindi rinviato al servizio territoriale di competenza e l'appuntamento riprogrammato.

L'Accettazione è il processo di raccolta e registrazione degli elementi clinici essenziali alla programmazione terapeutica e l'acquisizione del consenso informato. Essa è competenza del medico psichiatra che ha eseguito la Pre-Acettazione e si svolge immediatamente di seguito a quest'ultima. Il medico psichiatra raccoglie la storia clinica e personale del paziente, esplora le problematiche psicologiche, relazionali e funzionali, ricostruisce la rete assistenziale, esegue un esame obiettivo generale e neurologico, rileva e segnala le patologie internistiche documentate, prescrive o conferma la terapia farmacologica e programma il percorso terapeutico riabilitativo in accordo al PTI redatto dal CSM inviante.

Ingresso in reparto è il processo di informazione del paziente sulle regole e abitudini interne alla struttura e la valutazione dei bisogni assistenziali dei pazienti. Essa è suddivisa in due fasi, Accoglienza, informazione e verifica e Valutazione dell'autonomia e accoglienza, rispettivamente competenza dell'infermiere professionale e del terapeuta occupazionale e/o del tecnico della riabilitazione psichiatrica. Una terza fase, Analisi del rischio, è attivata in caso siano rilevate i fattori di rischio clinico, in continuità con le procedure di Gestione del rischio.

PARTE TERZA

3.0 STANDARD DI QUALITA' IMPEGNI E PROGRAMMI

Partendo dall'esperienza dell'ospite, analizzando tutti i momenti del suo percorso durante la permanenza nella struttura, sono stati individuati, da una parte, gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità delle prestazioni erogate dalla struttura e, dall'altra, gli standard qualitativi già raggiunti e quelli da perseguire attraverso azioni programmate.

3.1 OBIETTIVI ANNO 2024

La Clinica "Villa Mendicini" ritiene essenziale per il miglioramento della propria organizzazione puntare alla qualità dei servizi realizzati.

Le domande di un'utenza sempre più esigente ed estesa, anche in senso geografico, impongono che il nostro si adegui agli standard qualitativi imposti, di fatto, dalla libera concorrenzialità di dominio generale. Il nostro obiettivo è quello di essere competitivi rafforzando l'impegno nella direzione di una maggiore efficienza allo scopo di migliorare costantemente ogni nostra attività. Solo così saremo certi di offrire, in un ambito in costante evoluzione, dei servizi che siano sempre all'altezza delle aspettative dell'utente allo scopo di accrescerne la soddisfazione ed il benessere.

OBIETTIVI	TEMPI DI ATTUAZIONE
Potenziamento della crescita professionale delle risorse interne attraverso corsi di formazione professionale	ENTRO L'ANNO 2024
Mantenimento dell'attuale situazione di occupazione per il 2021.	ENTRO L'ANNO 2024
Revisione e prosecuzione della somministrazione del questionario di soddisfazione per i familiari e tutori degli utenti	ENTRO L'ANNO 2024
Mantenere e/o migliorare le autonomie residuali dei singoli Ospiti, strutturando e/o potenziando la rete territoriale di supporto (servizi di salute mentale, servizi assistenziali municipali, enti ed associazioni con finalità di reintegrazione sociale e lavorativa	ENTRO L'ANNO 2024

3.2 DIMISSIONI

Dal momento in cui i medici comunicano all'utente la data di dimissione egli è invitato ad avvisare i familiari e/o caregiver e/o CSM, in modo tale da poter organizzare il rientro a casa e/o il passaggio presso altra struttura. Al momento della dimissione viene consegnata la scheda di dimissioni in cui sono riportate tutte le informazioni relative al ricovero e l'indicazione di eventuali terapie da dover effettuare.

3.3 OTTENIMENTO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

L'Amministrazione consegna copia della documentazione Clinica, previa compilazione del modulo e il pagamento del contributo di € 50, esclusivamente al Paziente, al suo tutore o a persona da esso autorizzata tramite delega scritta. I tempi di consegna sono di circa quattro settimane dal momento della richiesta.

3.4. RECLAMI E/O SUGGERIMENTI

Qualora l'utente e ospite, per qualsiasi motivo ritenga di non aver ricevuto un'adeguata assistenza, è invitato a compilare la scheda segnalazioni presente nella carta dei servizi. La Direzione Amministrativa si impegna a fornire sollecita replica in un'ottica costruttiva. Lo stesso dicasi per eventuali suggerimenti. La struttura si

impegna a rispondere in forma scritta entro 15 giorni.

PARTE QUARTA

4.0 MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

4.1. DIRITTI DELL'OSPITE

- L'ospite o l'utente hanno diritto a ricevere un trattamento adeguato alle proprie necessità cliniche per raggiungere il miglior stato di benessere compatibile con la sua situazione sanitaria.
- L'ospite o l'utente hanno diritto a ricevere tutta l'assistenza Medica ed infermieristica, prevista dalle norme e disciplinari regionali vigenti.
- L'ospite e l'utente hanno diritto **ad essere trattati** in una struttura che risponda alla norma di accreditamento con il SSN in ordine all'adeguatezza tecnologica delle attrezzature, alla professionalità del Personale di assistenza ed al comfort residenziale.

4.2. REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

ART.1 Gli ospiti o gli utenti possono presentare suggerimenti, osservazioni, o reclami contro gli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni di assistenza, ovvero ledano uno dei propri diritti.

ART.2 Gli ospiti e gli altri soggetti come individuati dall'art.1 esercitano i propri diritti con:

- lettera in carta semplice, rilasciata o inviata direttamente all'amministrazione firmata;
- segnalazione telefonica palese;
- colloquio con il Medico Responsabile o Psichiatra Responsabile.

ART.3 Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentati nei modi sopra indicati.

ART.4 L'Amministrazione accoglie i reclami, le opposizioni e le osservazioni presentate ai sensi dell'art.1 del presente regolamento e provvede a istruire e definire le segnalazioni di agevole risoluzione.

Roma, 12/02/2024

IL MEDICO RESPONSABILE SRTRi-SRTRe

Dott.ssa Nicole Romeo


L'AMMINISTRATORE UNICO

Marta Rencicca
