



CARTA DEI SERVIZI

Edizione Agosto 2017

Via Maremmana Inferiore n. 102 - 00019 Villa Adriana di Tivoli (Roma)

Tel.0774 50.011-Fax 0774 50.01.438

info@collecesarano.com

Denominazione	<i>Struttura Residenziale Psichiatrica e R.S.A. Colle Cesarano</i>
Indirizzo	<i>Via Maremmana Inf. n. 102 - 00019 Villa Adriana di Tivoli (RM)</i>
Gestione	<i>Geress Srl</i>
CF P.IVA	<i>07664411001</i>
Tel.	<i>077450.011</i>
Fax	<i>0774 50.01.438</i>
SITO WEB	www.collecesarano.it
E-MAIL	info@collecesarano.com
Amministratori	<i>Dott. Manfredi Genova – Ing. Massimo Forti</i>
Responsabile Sanitario Psichiatria	<i>Dott.ssa Giovanna Raimondo</i>
Medico Responsabile RSA	<i>Dott.ssa Liudmilla Kountsevitch</i>
Coordinatori Infermieristici	<i>Dott.ssa Antonella Meloni – Dott.ssa Grazya Karys</i>

LETTERA AI CLIENTI	4
1. PREMESSA.....	5
2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA E RSA COLLE CESARANO	5
2.1 LA STRUTTURA	5
2.2 CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE.....	6
2.3 FINI ISTITUZIONALI.....	6
3. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	6
4. VALORI E OBIETTIVI STRATEGICI	7
5. SERVIZI RESIDENZIALI	8
5.1 SERVIZI OFFERTI	8
5.2 SERVIZI PERSONALIZZATI	9
5.3 SERVIZI GENERALI	10
5.4 PRESENZA DI TIROCINANTI, ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO E GRUPPI DI AUTO AIUTO (A.A.) .	11
6. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI	11
6.1 ACCESSO AI SERVIZI "AREA PSICHIATRIA"	11
6.2 ACCESSO AI SERVIZI "RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE"	12
6.3 COSA PORTARE	13
7. STANDARD DI QUALITA'	13
7.1 Impiego di procedure e protocolli	13
7.2 Lavoro per progetti individualizzati	13
7.3 Formazione del personale	13
7.4 Sistemi informativi.....	14
7.5 HACCP	14
7.6 Attuazione D.Lgs. 81/08.....	14
7.7 Attuazione D.Lgs. 196/2003.....	14
7.8 Codice etico	14
7.9 Servizio gestione reclami/suggerimenti.....	14
7.10 STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI	15
8. ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEI FAMILIARI E RAPPORTI CON I SINDACATI	15
9. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	15
Allegato A - Diritti del Malato	16
Allegato B - Norme generali di comportamento per i degenti	17
Allegato C - Scheda segnalazioni o suggerimenti.....	18

LETTERA AI CLIENTI

Gentile Cliente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto ad eventuali disservizi o rispetto ad eventuali atti o comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni. Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente un facsimile del modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti – disponibile presso l'Ufficio Accettazione Sanitaria – da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Per ulteriori informazioni si può telefonare al n. 0774 50.01.430, l'Ufficio Accettazione Sanitaria è a disposizione dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 16:00.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

**Il Responsabile Sanitario
Presidio Psichiatria**

**Il Medico Responsabile
Presidio RSA**

Gli Amministratori

1. PREMESSA

Ai sensi dell'art. 13 della legge 8 novembre 2000, n. 328, Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, i centri di servizio che erogano prestazioni sociali, al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, devono adottare un documento in cui siano definiti i «criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti».

A tal fine, Colle Cesarano ha predisposto la presente Carta dei Servizi, redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici e facendo riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari».

2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA E RSA COLLE CESARANO

2.1 LA STRUTTURA

La Struttura Residenziale Psichiatrica RSA Colle Cesarano di n. 200 posti letto è accreditata definitivamente con la Regione Lazio per Area Psichiatria (n. 160 p.l.) e per Area RSA (n. 40 p.l.).

Colle Cesarano è sita sull'omonima altura posta a ridosso del casello autostradale di Tivoli, e più precisamente lungo la Via Maremmana inferiore n. 102; il centro abitato più vicino è Villa Adriana di Tivoli. Morfologicamente la proprietà si sviluppa su un altopiano che sale perpendicolarmente alla Maremmana inferiore e copre un'area di circa 160.000 mq che sovrasta l'autostrada Roma - L'Aquila.

La Struttura è costituita da due edifici architettonicamente speculari che ospitano i vari nuclei assistenziali. Questi due edifici sono messi in comunicazione tra loro da un tunnel sotterraneo.

I servizi di Colle Cesarano si rivolgono a:

- ✓ persone che presentano disturbi psichiatrici la cui rilevanza richiede ambiti di accoglienza ad elevata intensità assistenziale;
- ✓ pazienti che presentano una comorbidità per disturbi psichiatrici e per dipendenza/abuso da sostanze psicotrope;
- ✓ pazienti non autosufficienti con elevata necessità di tutela sanitaria (RSA).

La struttura è organizzata in 2 edifici per un totale di 200 posti letto così distribuiti:

Presidio "Psichiatria"	
30 p.l. STPIT	destinati a persone per le quali al momento della dimissione da SPDC sia ritenuto necessario il proseguimento del trattamento in un contesto a minore complessità assistenziale; inoltre sono destinate anche al trattamento di persone le cui condizioni configurano quadri la cui gravità richiede comunque un trattamento territoriale intensivo ad alta complessità assistenziale su indicazione e autorizzazione del DSM.
20 p.l. SRTR Intensivi	per pazienti con disturbi in fase di acuzie e post-acuzie, che richiedono interventi intensivi relazionali, farmacologici e psicoterapeutici, con una permanenza massima nella struttura orientativamente di 60 giorni prorogabili al massimo per altri 30 giorni
20 p.l. SRTR estensivi	per pazienti con disturbi in fase di sub-acuzie, che richiedono interventi relazionali, psicoterapeutici e farmacologici, con una permanenza massima nella struttura orientativamente di 2 anni e successivo reinserimento nell'abituale contesto di vita o in un contesto abitativo autonomo supportato a livello domiciliare

70 p.l. SRSR 24h elevata intensità	per pazienti con un grado di stabilizzazione della patologia ed aspetti disabilitanti da richiedere una protezione assistenziale socio-sanitaria continuativa nelle 24 ore
20 p.l. SRSR 12h media intensità	per pazienti con un grado di stabilizzazione della patologia e con livelli di autonomia quotidiana tali da richiedere una protezione assistenziale socio-sanitaria nelle sole 12 ore diurne

Presidio "Residenza Sanitaria Assistenziale"	
40 p.l.	Assistenza a persone con malattie cronico-degenerative, che presentano rilevanti disturbi cognitivi e/o del comportamento che necessitano interventi riabilitativi e/o tutelari
	Assistenza a persone con malattie cronico-degenerative in fase di ampia stabilizzazione ma con forte perdita dell'autonomia fisica

La Struttura "Colle Cesarano" è facilmente raggiungibile percorrendo l'autostrada Roma - L'Aquila A24 fino al casello di Tivoli. Per raggiungere la Struttura con i mezzi pubblici si può prendere la linea COTRAL Roma-Tivoli, via Prenestina con partenza da Rebibbia, raggiungibile con la metro "A". Gli orari sono disponibili all'ingresso della Struttura.

L'orario di visita è il seguente:

Martedì e Giovedì dalle ore 10:00 alle ore 11:00. Tutti i pomeriggi dalle ore 16:00 alle ore 18:00

Sabato, Domenica e festivi dalle ore 10:00 alle ore 11:00 e dalle ore 16:00 alle ore 18:00

È vietato l'ingresso ai minori di 12 anni.

È vietato l'ingresso agli animali.

2.2 CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE

Colle Cesarano ha adeguato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 ottenendo a dicembre 2014 la relativa certificazione. Il Sistema di Gestione per la Qualità consente di mantenere sotto controllo i principali processi aziendali, al fine di ridurre il più possibile i servizi non conformi e massimizzare la soddisfazione del cliente, nonché di operare nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi e dell'organizzazione. La Struttura Colle Cesarano si è dotata di un "RISK Manager", una figura importante che insieme alla direzione sanitaria e amministrativa tutela in modo ancora più incisivo i nostri ospiti.

2.3 FINI ISTITUZIONALI

Colle Cesarano assicura un servizio di accoglienza residenziale garantendo prestazioni socio-assistenziali, nonché prestazioni sanitarie, anche specialistiche, e riabilitative in regime di accreditamento con la Regione Lazio.

3. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Colle Cesarano intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

Eguaglianza: L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti (ospite familiari), garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli utenti. Colle Cesarano fa proprio tale principio considerando ciascun utente

come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

Imparzialità : I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Colle Cesarano fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

Continuità: L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. Colle Cesarano fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.

Diritto di scelta: L'utente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. Colle Cesarano fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'ospite. Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'ospite.

Partecipazione: I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione dell'utente alla prestazione. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'utente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Colle Cesarano fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando l'ospite nella realizzazione dei piani individualizzati, coinvolgendo e informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra utenti ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Infine, gli utenti possono accedere ad informazioni che li riguardano nel rispetto dei regolamenti in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi, nonché in materia di protezione dei dati personali.

Efficacia ed Efficienza: Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia. Colle Cesarano, in quanto struttura accreditata, fa proprio sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute. Inoltre, Colle Cesarano mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali, come espresso più in dettaglio nel paragrafo seguente.

4. VALORI E OBIETTIVI STRATEGICI

Colle Cesarano ha scelto di intraprendere il cammino, a volte assai impervio, della ricerca della migliore qualità nell'assistenza, intesa sia come qualità dell'intervento socio-assistenziale e sanitario, sia come qualità nella gestione aziendale. Questa filosofia si traduce in specifici valori e obiettivi strategici.

Massimizzazione della qualità di vita (MISSION della Struttura Residenziale Psichiatrica e RSA Colle Cesarano)

Colle Cesarano intende garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'ospite, autosufficiente o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio. Colle Cesarano fonda il suo operato sulla trasparenza, l'etica professionale e il miglioramento continuo delle prestazioni.

Valorizzazione delle capacità residue

Si perseguono livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, cercando di conservare, ripristinare o sviluppare le capacità funzionali residue dell'ospite.

Interventi assistenziali e terapeutico-riabilitativi personalizzati

Colle Cesarano definisce e aggiorna, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di interventi personalizzati, individuali e/o di gruppo effettuando monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria dell'ospite.

Lavoro per «obiettivi e risultati»

La metodologia di intervento sull'ospite è coerente ad una tipologia di organizzazione del lavoro che, sulla base di precisi obiettivi, punta al conseguimento di risultati di salute per l'ospite. Viene superata, quindi, l'organizzazione "per mansioni", caratterizzata, invece, da un approccio lavorativo di tipo "burocratico".

Formazione continua del personale

Colle Cesarano garantisce una formazione continua del personale, al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dell'ospite.

Apertura al territorio

Colle Cesarano intende incrementare l'apertura al territorio, potenziando l'integrazione con le ASL e i Comuni di riferimento, promuovendo incontri, anche con le Associazioni ed Organizzazioni Sindacali, per identificare obiettivi comuni e realizzare progetti di fattiva collaborazione, traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività.

Razionalizzazione delle spese

Colle Cesarano intende razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili nel rispetto degli obiettivi di efficienza, efficacia ed economicità della gestione.

5. SERVIZI RESIDENZIALI

5.1 SERVIZI OFFERTI

Prestazioni diagnosi e cura per le patologie psichiatriche

Trattamenti Psichiatrici Intensivi Territoriali (STPIT) : destinati a persone per le quali al momento della dimissione da SPDC sia ritenuto necessario il proseguimento del trattamento in un contesto a minore complessità assistenziale; inoltre sono destinate anche al trattamento di persone le cui condizioni configurano quadri la cui gravità richiede comunque un trattamento territoriale intensivo ad alta complessità assistenziale su indicazione e autorizzazione del DSM.

Trattamenti comunitari intensivi (SRTR i) : per pazienti con disturbi in fase di acuzie e post-acuzie, che richiedono interventi intensivi relazionali, farmacologici e psicoterapeutici, con una permanenza massima nella struttura orientativamente di 60 giorni prorogabili al massimo per ulteriori 30 giorni.

Trattamenti comunitari estensivi (SRTR e) : per pazienti con disturbi in fase di sub-acuzie, che richiedono interventi relazionali, psicoterapeutici e farmacologici, con una permanenza massima nella struttura orientativamente di 2 anni e successivo reinserimento nell' abituale contesto di vita o in un contesto abitativo autonomo supportato a livello domiciliare, o successivo passaggio graduale in strutture con minore impegno e/o specificità assistenziale a valenza socio-riabilitativa o socio-assistenziale (LR n.41/03).

Trattamenti a elevata intensità assistenziale socio-sanitaria 24 ore (SRSR h24): per pazienti con un grado di stabilizzazione della patologia ed aspetti disabilitanti da richiedere una protezione assistenziale socio-sanitaria continuativa nelle 24 ore.

Trattamenti a media intensità assistenziale socio-sanitaria 12 ore(SRSR h12): per pazienti con un grado di stabilizzazione della patologia e con livelli di autonomia quotidiana tali da richiedere una protezione assistenziale socio-sanitaria nelle sole 12 ore diurne. Il percorso socio-riabilitativo e la permanenza devono essere orientati verso un'ulteriore possibile diminuzione dell'assistenza e verso l'acquisizione delle autonomie necessarie per uscire dall'ambito assistenziale psichiatrico.

Prestazioni in regime di R.S.A.

Assistenza a persone con malattie cronico-degenerative, che presentano rilevanti disturbi cognitivi e/o del comportamento che necessitano interventi riabilitativi e/o tutelari

Assistenza a persone con malattie cronico-degenerative in fase di ampia stabilizzazione ma con forte perdita dell'autonomia fisica

Il cliente viene accolto in uno dei nuclei funzionali ed omogenei in base alle indicazioni dalle Unità preposte delle ASL di riferimento. Successivamente, tali indicazioni sono verificate mediante idonea valutazione multidimensionale e multiprofessionale da parte dello staff della RSA Colle Cesarano.

5.2 SERVIZI PERSONALIZZATI

Alloggio: In tutte le camere sono presenti armadi personali per ogni ospite. Tutti i letti hanno il dispositivo di chiamata individuale. I servizi igienici sono adeguati alle esigenze dei pazienti non autosufficienti.

Vitto: AColle Cesarano il servizio ristorazione è affidato ad una ditta esterna in possesso di certificazione di qualità ISO 9001:2008 che opera all'interno della Struttura. Il servizio di refezione viene effettuato nelle sale da pranzo predisposte. Il menù è articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, e prevedeviazioni stagionali. Il menù è strutturato sotto lo stretto controllo di una dietista e con la presenza di menù personalizzati a seconda delle necessità (anche quelle indotte da differenze di credo e religione).

Igiene e cura della persona: E' garantita dagli operatori sanitari che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.

Assistenza infermieristica: Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, secondo i criteri richiesti dalla normativa regionale vigente.

Assistenza medica e specialistica:Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza medica da parte di medici di medicina generale o dall' equipe medica di Colle Cesarano (secondo criteri definiti dalle singole ASL). L'assistenza medica specialistica è garantita in sede, qualora le condizioni cliniche lo rendano necessario, oppure nei Presidi Ospedalieri territorialmente competenti con tempi di attesa ridotti grazie all'attivazione di percorsi preferenziali, d'intesa con l'ASL.

Assistenza sociale: All'interno di Colle Cesarano sono presenti Assistenti Scoiali che svolgono funzioni di segretariato sociale in collaborazione con la rete dei servizi territoriali, oltre a rispondere alle varie esigenze di tipo assistenziale e sociale dei nostri utenti.

Piani assistenziali e Progetti terapeutici individualizzati: Per ogni ospite vengono definiti Piani assistenziali e terapeutici individualizzati, attraverso una valutazione multidimensionale effettuata all' interno di Colle Cesarano da un'équipe multiprofessionale che si riunisce settimanalmente.

Servizi terapeutico-riabilitativi: I seguenti servizi sono resi agli ospiti in maniera differenziata, in base a quanto stabilito nei Piani di Assistenza Individualizzati (RSA) e nei Progetti Terapeutici Individuali (Psichiatria). La riabilitazione mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue.

Attività riabilitative: Sono previsti diversi interventi riabilitativi, a secondo delle strutture, quali gruppi per ascolto musica, riabilitazione socio emotiva, psico-educazione alimentare, cura degli spazi interni ed esterni, cineforum, ecc. Inoltre si effettuano stabilmente vari laboratori quali:

1. Laboratorio espressivo;
2. Laboratorio falegnameria;
3. Laboratorio decoupage e pittura;
4. Laboratorio di orto e giardinaggio;
5. Laboratorio di cucina.

Orto: All'interno della Struttura due ettari di terreno sono dedicati alle attività orticole per permettere ai nostri ospiti una maggiore sollecitazione cognitiva ed un recupero delle funzionalità motorie associate ad un'attività occupazionale.

Intervento psicologico: Colle Cesarano assicura la presenza di Psicologi professionisti per dare idoneo supporto con psicoterapie individuali, colloqui di supporto, colloqui con i familiari, interventi di gruppo terapeutici e psicoeducazionali.

5.3 SERVIZI GENERALI

Ufficio Accettazione Sanitaria: ha il compito di fornire informazioni a chi accede personalmente o contatta telefonicamente la Struttura. L'Ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 16:00.

Servizio telefonico: è possibile ricevere telefonate dall'esterno: la Struttura provvederà a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico del nucleo in cui è accolta la persona desiderata.

Assistenza religiosa: Il servizio di assistenza religiosa è garantito 3 volte a settimana o su richiesta dell'ospite.

Parrucchiere e barbiere: A tutti gli ospiti, a richiesta, è assicurato un servizio di barbiere e/o di parrucchiere proveniente dall'esterno.

Lavanderia e stireria: Il lavaggio degli asciugamani, della biancheria piana, delle divise del personale, dei tendaggi, delle coperte, dei cuscini e dei materassi viene affidato ad una ditta esterna. L'ospite può usufruire del servizio di lavanderia dei propri indumenti con la stessa ditta. Nella SRSR H12 e nella SRTR Estensiva un locale per la gestione autonoma del servizio lavanderia.

Bar : All'interno della Struttura è presente un locale Bar/Tabacchi aperto tutti i giorni dalle ore 08:30 alle ore 11:30 e dalle ore 13:00 alle ore 18:00.

Sale da pranzo : Colle Cesarano è dotata di salette da pranzo presenti in ogni nucleo.

Sale TV: Colle Cesarano è dotato di apposite sale TV presenti in ogni nucleo.

Sale riunioni: Le sale sono utilizzate per riunioni, corsi di formazione interni e esterni, incontri con le rappresentanze sindacali, con i Sindacati Pensionati, con gli organismi rappresentativi dei familiari degli ospiti, con i volontari.

Servizio di trasporto: Al fine di facilitare il trasporto delle Persone assistite (per visite specialistiche, indagini diagnostiche, altro) è possibile usufruire del servizio di trasporto effettuato tramite Enti con cui la struttura ha stipulato delle convenzioni.

Gite/Uscite: Fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali, oppure in occasione di particolari ricorrenze (festività) o qualora si presentino particolari eventi nel territorio (teatro, cinema, concerti, ecc). Per tali attività Colle Cesarano mette a disposizione delle varie Strutture, in maniera totalmente gratuita, un pulmino da 9 posti ed un'auto aziendale.

Palestre: A Colle Cesarano sono presenti 2 palestre, una a disposizione del Presidio Psichiatria ed una per la RSA, dove vengono effettuate attività fisioterapiche per il recupero della funzionalità motoria.

Attività sportive: All'interno del parco di Colle Cesarano sono presenti un campo di calcetto ed un campo di bocce a disposizione degli ospiti supervisionati dagli operatori sanitari.

CAF/Patronato: Ogni 15 giorni presso la zona Uffici della Struttura è presente un servizio di assistenza fiscale/previdenziale a disposizione degli utenti e dei loro familiari.

Area Gioco esterna: All'ingresso della struttura nei pressi della portineria, è presente un'area gioco delimitata destinata ai bambini.

Area Esterna: nell'area esterna di Colle Cesarano è installato un sistema di videosorveglianza a tutela dei nostri ospiti.

5.4 PRESENZA DI TIROCINANTI, ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO E GRUPPI DI AUTO AIUTO (A.A.)

Colle Cesarano fruisce di convenzioni con Università e Istituti di Formazione per lo svolgimento di tirocini e stage per studenti o laureati di corsi universitari inerenti l'attività istituzionale.

Le associazioni di volontariato sono impegnate in varie attività ludiche e occupazionali.

6. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Qui di seguito, riportiamo alcune indicazioni utili per predisporre al meglio l'ingresso in Struttura; a seconda del tipo di degenza e del relativo reparto distinguiamo le modalità necessarie per richiedere l'ingresso nelle diverse aree:

6.1 ACCESSO AI SERVIZI "AREA PSICHIATRIA"

L'accesso alle prestazioni di tipo STPIT avviene tramite autorizzazione del DSM di residenza dell'ospite, su ricettario del SSR, senza necessità di preventiva valutazione di idoneità da parte della specifica UVM, garantendo priorità ai pazienti dimessi dal SPDC.

L'accesso alle prestazioni di tipo SRTR Intensive avviene tramite autorizzazione del DSM di residenza dell'ospite, su ricettario del SSR, di concerto con la specifica UVM.

L'accesso alle prestazioni di tipo SRTR estensive, SRSR (12 o 24 ore) avviene tramite autorizzazione del DSM di residenza dell'ospite, su ricettario del SSR, previa valutazione di idoneità da parte della specifica UVM istituita in ogni ASL.

All'accettazione l'ospite sarà visitato da un medico della Struttura che raccoglierà tutte le informazioni necessarie utili all'accesso. Al momento dell'ingresso all'ospite verrà illustrato il progetto terapeutico previsto. Per un primo contatto

con la Struttura è possibile inoltre utilizzare il servizio di prenotazioni al numero 0774 50.01.430, dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 16:00. In alternativa è possibile usare la seguente e-mail: accettazionesanitaria@collecesarano.com

Al momento del ricovero, l'ospite dovrà presentare:

- ✓ l'impegnativa del D.S.M.;
- ✓ un documento di identità valido;
- ✓ la tessera sanitaria personale o il tesserino con il proprio codice fiscale;
- ✓ titoli di esenzione da ticket, per eventuali prestazioni ospedaliere o ambulatoriali presso strutture esterne che dovessero rendersi necessarie durante il ricovero;
- ✓ eventuali verbali di invalidità;
- ✓ eventuali nomine di amministratori di sostegno o tutori.

Per tutti i pazienti è consigliabile portare con sé gli esami, gli accertamenti diagnostici e le eventuali cartelle cliniche pregresse, nonché, informare tempestivamente i sanitari del reparto, delle terapie farmacologiche in atto.

Il costo delle prestazioni sanitarie fornite dalle SRSR (12 o 24 ore) è a carico del Servizio Sanitario Regionale ma è prevista una quota sociale a carico dell'ospite in base alle condizioni economiche dello stesso (modello ISEE per prestazioni sociosanitarie residenziali per persone maggiorenni). In caso di ISEE inferiore ad Euro 20.000 il Comune di residenza dell'ospite è obbligato ad intervenire e farsi carico del pagamento totale o parziale della suddetta quota sociale.

6.2 ACCESSO AI SERVIZI "RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE"

Per effettuare il ricovero in RSA occorre:

- ritirare e compilare il modello di domanda presso il Centro di Assistenza Domiciliare (C.A.D.) di appartenenza;
- far compilare dal medico curante di base o dal medico ospedaliero, su modello prestampato in dotazione al C.A.D., il certificato di "proposta di ricovero";
- consegnare tutta la suddetta documentazione comprensiva di modello ISEE al C.A.D. di appartenenza.

Successivamente l'Unità Valutativa del C.A.D. visiterà il paziente e, qualora esprima parere favorevole, inserirà l'istanza nella lista di attesa, presso l'ufficio ricovero della struttura prescelta tra quelle indicate dalla ASL stessa. Il costo delle prestazioni sanitarie fornite dalla RSA è a carico del Servizio Sanitario Regionale ma è prevista una quota alberghiera a carico dell'ospite in base alle condizioni economiche dello stesso (modello ISEE per prestazioni sociosanitarie residenziali per persone maggiorenni). In caso di ISEE inferiore ad Euro 20.000 il Comune di residenza dell'ospite è obbligato ad intervenire e farsi carico del pagamento totale o parziale della suddetta quota alberghiera.

Documentazione da esibire al momento del ricovero:

- ✓ Impegnativa di ricovero rilasciata dalla ASL
- ✓ Documento d'identità valido
- ✓ Codice fiscale o tessera sanitaria
- ✓ Eventuali esenzioni/indennità di accompagnamento
- ✓ Verbale di invalidità (se esistente)
- ✓ Certificato di stato di famiglia
- ✓ Modello ISEE (per prestazioni sociosanitarie residenziali per persone maggiorenni)
- ✓ Certificato di residenza

Per tutti i pazienti è consigliabile portare con sé gli esami, gli accertamenti diagnostici e le eventuali cartelle cliniche pregresse, nonché, informare tempestivamente i sanitari del reparto, delle terapie farmacologiche in atto.

6.3 COSA PORTARE

- L'occorrente per l'igiene della persona (bagnoschiuma, sapone liquido, shampoo, schiuma da barba, lamette, dentifricio, spazzolino da denti)
- Biancheria intima
- Pigiama o camicia da notte
- Vestaglia
- Pantofole - ciabatte da bagno
- Magliette di cotone
- Calze di cotone
- Tute da ginnastica
- Scarpe comode

7. STANDARD DI QUALITA'

Colle Cesarano ha definito standard generali e specifici di qualità di cui assicura il rispetto. La struttura si impegna a somministrare periodicamente appositi questionari di soddisfazione dell'utente (familiare, ospite, ecc.) e dispone di apposito servizio di gestione dei reclami/suggerimenti (vedi § 7.9).

7.1 Impiego di procedure e protocolli

Il personale, a vari livelli, utilizza procedure documentate, che indicano il modo in cui un determinato processo viene realizzato, e protocolli documentati, che indicano le istruzioni di lavoro dettagliate, che consentono ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi. Le procedure e i protocolli sono mantenuti aggiornati dai servizi redattori.

7.2 Lavoro per progetti individualizzati

L'operare per progetti è una filosofia di lavoro e una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per «obiettivi e risultati» e non più per «prestazioni». Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli assistiti per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dall'Equipe multi professionale interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato terapeutico. Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento. Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per ottenere un risultato di salute sugli ospiti. Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona.

7.3 Formazione del personale

Tutto il personale è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. Colle Cesarano promuove la partecipazione del personale a corsi esterni, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti, nella logica del miglioramento continuo dei servizi. Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali ai corsi di formazione, su tematiche di interesse per ciascuna professionalità, mediante formale approvazione del Piano di Formazione annuale.

7.4 Sistemi informativi

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in contenitori e collocati in apposite aree dei nuclei, sono le cartelle cliniche, il libro delle consegne ed i verbali delle riunioni di equipe. Sono inoltre presenti procedure, protocolli, linee guida, circolari dirigenziali e piani di lavoro. Il personale utilizza un sistema codificato che consente la tracciabilità delle varie operazioni. Moduli e Documenti di sistema (Procedure, Protocolli, Istruzioni e Raccomandazioni Ministeriali) sono disponibili in formato elettronico su una piattaforma accessibile dai reparti da ogni operatore.

7.5 HACCP

Colle Cesarano ha definito un sistema di autocontrollo dei punti di controllo critici in materia di igiene e sicurezza alimentare (così come previsto dal D.Lgs. 155/97). E' operativo un sistema di «controllo di processo» che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti e, in caso di necessità, apporta le correzioni e/o azioni correttive più idonee. Il personale addetto è formato nel rispetto di quanto previsto dalla normativa regionale in materia di igiene e prevenzione delle contaminazioni alimentari.

7.6 Attuazione D.Lgs. 81/08

Colle Cesarano ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza per ciascuna struttura, diversificato a seconda delle varie zone della struttura, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza. Ad ogni operatore viene consegnato ogni anno una copia informatica dei Documenti di Valutazione dei Rischi, nonché le Istruzioni operative ed il piano di emergenza.

7.7 Attuazione D.Lgs. 196/2003

Colle Cesarano ottempera agli obblighi previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali). In particolare, la struttura informa gli interessati in relazione alle modalità di trattamento dei loro dati personali, informativa prevista dall'art. 13 del Codice, acquisisce il consenso per il trattamento dei dati di salute per finalità di tutela della salute, garantisce misure di sicurezza idonee, predisponendo annualmente un documento programmatico sulla sicurezza dei dati sensibili e giudiziari, forma il personale relativamente alle novità legislative in materia, specialmente, in merito al trattamento dei dati effettuato con strumenti elettronici, dispone verifiche ispettive periodiche sul rispetto della normativa.

7.8 Codice etico

L'etica nell'attività imprenditoriale è di fondamentale importanza per il buon funzionamento e la credibilità nei confronti degli Ospiti, dei cittadini, clienti/utenti e fornitori e più in generale verso l'intero contesto socio economico nel quale operiamo. In funzione di quanto sopra, l'Azienda ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG) atto a prevenire la commissione di reati nell'interesse o a vantaggio dell'Azienda stessa così come richiamato dal D.Lgs 231/01. Costituisce parte integrante del modello di organizzazione e di gestione adottato dall'Azienda il Codice Etico. Il codice etico è consultabile presso gli uffici.

7.9 Servizio gestione reclami/suggerimenti

Presso l'Accettazione Sanitaria è attivo un servizio per la gestione dei reclami. L'ospite o i familiari possono effettuare reclami, segnalare disservizi, evidenziare suggerimenti, in relazione ai servizi erogati. Ciò permette di adeguare i propri servizi alle aspettative dei clienti e di rendere un servizio migliore. Per utilizzare concretamente il servizio, i familiari, gli ospiti o anche persone esterne, devono compilare un apposito modulo (un facsimile è riportato nell'ultima pagina – Allegato C), disponibile presso l'Ufficio Accettazione Sanitaria. Sarà cura della Direzione dare una risposta al reclamo nel minor tempo possibile.

7.10 STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, rese singolarmente all'ospite. Sono, pertanto, direttamente verificabili dall'ospite stesso. Sono elencati, divisi per tipologia e per struttura, nella tabella seguente.

PROCESSO	CRITERI ADOTTATI	STANDARD	INDICATORE
Accesso dei pazienti	Completa occupazione dei posti letto	Assenza di posti letto liberi	Media delle percentuali mensili di occupazione
Accettazione Sanitaria	Chiarezza e trasparenza delle condizioni contrattuali. Completezza ed esattezza dei dati per l'espletamento delle procedure contabili	Assenza di non conformità	Numero di non conformità
Progettazione assistenza socio-sanitaria e riabilitativa	Definizione del percorso clinico atto a ristabilire o mantenere le condizioni di salute dell'ospite	Raggiungimento obiettivi PAI/PTI	Numero di PAI/PTI soddisfacenti su numero totale PAI/PTI
Progettazione assistenza socio-sanitaria e riabilitativa	Gestione degli stati patologici	Assenza di ricoveri ospedalieri per carenze imputabili alla struttura	Numero di ricoveri ospedalieri per carenze su totale di ricoveri
	Prevenzione delle complicanze	Assenza di lesioni da decubito	Percentuale di casi sul totale dei pazienti
		Assenza di traumi	Percentuale di casi sul totale dei pazienti
	Informazione ed aggiornamento sullo stato clinico dell'ospite	Completezza delle informazioni fornite ad ospiti e familiari	Item specifico nella Customer Satisfaction
	Benessere sociale dell'ospite	Contatti con l'esterno, rapporto con gli altri ospiti, partecipazione ad attività ludiche e ricreative	Item specifico nella Customer Satisfaction
	Per tutte le attese	Assenza di non conformità e reclami	Numero di Non conformità e reclami
Pulizia e sanificazione	Unità paziente ed aree comuni pulite	Assenza di carenze igieniche	Numero di non conformità e reclami
Alimentazione dei pazienti	Corretta alimentazione	Quantità dei pasti somministrati	Item specifico nella Customer Satisfaction
		Qualità dei pasti somministrati	Item specifico nella Customer Satisfaction
		Assenza di condizioni di rischio	Numero di non conformità nel sistema HACCP
Approvvigionamenti	Tempestiva emissione degli ordini, chiara definizione delle condizioni contrattuali e completezza della documentazione di acquisto	Assenza di non conformità nel processo acquisto	Numero di non conformità riguardanti il processo di acquisto
Gestione del personale	Correttezza e completezza documentazione	Assenza di non conformità nel processo di gestione del personale	Numero di non conformità riguardanti il processo di gestione del personale

8. ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEI FAMILIARI E RAPPORTI CON I SINDACATI

Colle Cesarano favorisce la costituzione di organismi rappresentativi degli ospiti e/o dei loro familiari.

9. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramento nel corso degli anni 2017-2018 sono:

- ✓ Implementazione graduale, di un sistema informativo ed informatico più ampio, in grado di monitorare e rendicontare alla Direzione, tramite apposita reportistica, circa i livelli di qualità ed efficienza espressi dalla struttura.

- ✓ Implementazione di un portale Web valido anche come strumento informativo per ospiti, familiari e cittadini.

Allegato A - Diritti del Malato

Il paragrafo che segue costituisce sintesi ed integrazione dei principi contenuti nei sotto indicati documenti, elaborati alla luce di norme di diritto internazionale recepite da Colle Cesarano:

“Carta dei diritti del paziente”, approvata nel 1973 dalla American hospital Association.

“Carta dei diritti del malato”, adottata dalla CEE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979.

“Carta dei 33 diritti del cittadino”, redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato in Roma il 29 giugno 1980.

Risoluzione n. 23 dell’Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2-3-32).

Art. 1 : Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose

Art. 2 : In particolare, durante la degenza, ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero e col nome della propria malattia. Ha altresì diritto di essere interpellato con la particella pronominale “Lei”.

Art. 3 : Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Art. 4 : Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

Art. 5 : In particolare salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il maturato convincimento dell’inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

Art. 6 : Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all’articolo precedente.

Art. 7 : Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

Art. 8 : Il paziente ha diritto di proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato in merito all’esito degli stessi.

Allegato B - Norme generali di comportamento per i degenti

Il paziente che accede ad una struttura sanitaria è tenuto ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati. La volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della struttura sanitaria nella quale si trova è presupposto indispensabile per i pazienti che si affidano alle cure di una struttura sanitaria.

Ambienti ed attrezzature : I degenti sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all’interno della Struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti i cittadini utenti.

Effetti personali: Non è consentito l'uso di biancheria personale da letto. Ogni degente ha a sua disposizione un armadio in cui riporre gli effetti personali. La Struttura declina ogni responsabilità per oggetti di valore e/o soldi che non vengano consegnati all'Amministrazione.

Fumo: Il fumo costituisce un danno per la salute di chi fuma e di chi si trova negli stessi ambienti, motivo per il quale nella Struttura, ad eccezione degli spazi esterni, non è consentito fumare. Come previsto dalla normativa, il divieto è indicato da appositi cartelli, riportanti anche le sanzioni nei locali accessibili al pubblico.

Presenza del degente: È assolutamente vietato allontanarsi dal proprio posto letto nelle fasce orarie nel corso delle quali è prevista la visita medica e la terapia; è, altresì, vietato entrare nelle infermerie e nelle camere di degenza non proprie

Riposo: È un dovere di tutti i degenti rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri ricoverati. È inoltre da evitare qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo o disagio ad altri degenti (rumori, luci accese, radio o tv ad alto volume, etc.).

Servizi igienici: L'ordine del bagno, dipende anche dal comportamento responsabile e civile di chi ne usufruisce. È buona norma igienica porre negli appositi contenitori qualsiasi materiale di rifiuto.

Vitto: Per motivi sanitari ed organizzativi il vitto per i degenti deve essere esclusivamente quello fornito dalla Struttura. È proibito portare ai degenti cibi, dolci e bevande in quanto il loro uso potrebbe risultare dannoso per la salute del paziente.

Allegato C - Scheda segnalazioni o suggerimenti

Con il presente modulo può segnalare alla Struttura eventuali disservizi avvenuti rispetto agli standard indicati nella Carta dei Servizi o suggerimenti migliorativi relativi ai servizi forniti.

Cognome e nome _____

Numero di telefono _____

- Ospite
- Familiare

Altro _____

Disservizio da segnalare (precisare data, momento e luogo, soggetti presenti ed eventuale mancato rispetto allo standard) :

Suggerimenti migliorativi relativi ai servizi forniti :

Data _____

Firma _____

Inserire il presente modulo nell'apposita cassetta presso l'Ufficio Accettazione Sanitaria.