

Villa Costanza

RESIDENZA TERAPEUTICO RIABILITATIVA

Carta dei Servizi





Benvenuti alla Struttura Psichiatrica Residenziale Terapeutico Riabilitativa estensiva (SRPTRe) Villa Costanza, una Comunità situata nel cuore dei Castelli Romani alle porte di Roma, dove personale, ospiti, familiari e amici contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che la caratterizza. Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sulla qualità della vita e la serenità delle persone di cui ci prendiamo cura.

La nostra guida sono i valori Korian: vogliamo dare e ricevere **FIDUCIA**, incoraggiare l'**INIZIATIVA** e assumere **RESPONSABILITÀ**.



La nostra mission è prenderci cura delle persone, salvaguardandone il più possibile il benessere sia da un punto di vista fisico sia psicologico ed emotivo, in modo da tutelarne la dignità e la qualità della vita.

A questo scopo Korian ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il piano di cura in base alle singole esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

- trasparenza e completezza di comunicazione;
- pieno rispetto di ogni essere umano e del suo ruolo nella comunità;
- un'attenzione sincera al rispetto delle scelte di vita e alla tutela dell'autonomia dell'individuo.

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Pazienti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dei nostri Pazienti e dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente ad una comunicazione proattiva e partecipativa.

Siamo a vostra disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con l'obiettivo comune del vostro benessere e di quello dei vostri cari.

Il Gruppo Korian

Indice

Benvenuti alla Residenza Terapeutico Riabilitativa Villa Costanza	6
La Residenza.....	6
Autorizzazione e accreditamento.....	6
Codice Etico.....	6
Valori.....	6
Principi generali.....	7
Staff e competenze	9
Direttore Gestionale.....	9
Medico Responsabile.....	10
Presa in carico del Paziente	12
Modalità d’inserimento.....	12
Lista d’attesa.....	12
I servizi per i nostri Pazienti	13
Progetti Terapeutici Riabilitativi Personalizzati.....	13
Assistenza farmaceutica.....	13

Servizi alberghieri	14
Servizio ristorazione.....	14
Servizio di sanificazione ambientale.....	14
Soddisfazione e qualità	15
Questionario di Soddisfazione.....	15
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	15
Garanzie di qualità.....	15
Il Mediatore.....	15
Informazioni utili	17
Richiesta di documentazione.....	17
Orari di visita.....	17
Tutela della privacy	18
Tutela dei dati personali	18

Benvenuti alla Residenza Terapeutico Riabilitativa Villa Costanza

La Residenza

Situata nel meraviglioso Parco dei Castelli Romani, alle porte di Roma, la SRPTRe Villa Costanza è una struttura altamente qualificata per il trattamento dei disturbi psichiatrici in fase sub-acuzie, preferibilmente di soggetti giovani e all'esordio psicopatologico, non trattabili a domicilio, che non necessitano di trattamenti in regime di ricovero ospedaliero, ma di periodi di ospitalità di medio-lungo termine in un contesto comunitario specializzato ad alto livello assistenziale, alternativo a quello abituale. La struttura garantisce tutti i comfort alberghieri, disponendo di 19 posti letto residenziali (in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale). Obiettivo del trattamento è la stabilizzazione della patologia, la riabilitazione psicosociale e la gestione degli aspetti disabilitanti non trattabili a domicilio o in strutture socioassistenziali.

Autorizzazione e accreditamento

La Residenza Villa Costanza è autorizzata e accreditata con i DCA U00393 del 01 ottobre 2014.

Codice Etico

La Residenza Villa Costanza adotta e condivide il Codice Etico del Gruppo Korian, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri che guidano i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è pubblicato sul nostro sito gruppo.korian.it.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano nella Residenza Villa Costanza sono:

- **Fiducia:** agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Paziente e alla sua famiglia di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;

- **Iniziativa:** operare in modo dinamico e propositivo, con curiosità e spirito d'iniziativa, cercando strade innovative per alimentare nelle persone quella vivacità necessaria per un efficace percorso di cure, svolgendo il proprio lavoro con il massimo della passione;
- **Responsabilità:** prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità, nel rispetto delle norme stabilite e attraverso azioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter offrire un'assistenza di qualità.

In quest'ottica la Residenza Villa Costanza garantisce:

- un'assistenza qualificata incentrata sul Paziente e sul nucleo familiare offerta da personale dedicato;
- la gestione efficace dei sintomi che conduca ad una qualità di vita soddisfacente e al rispetto dei desideri del Paziente;
- la formazione continua del personale, per sostenerne la motivazione e migliorarne costantemente la preparazione professionale.

Principi generali

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili del Paziente. Il servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti i Pazienti.

CONTINUITÀ

L'organizzazione della Residenza Terapeutico Riabilitativa garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali sia sanitarie).

PARTECIPAZIONE

Ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento del servizio: la struttura mette a disposizione di tutti i Pazienti e dei familiari appositi moduli per raccogliere la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Ogni ricerca di miglioramento è tesa all'incremento dell'efficienza, nell'ottica di un perfezionamento continuo che non vada a compromettere l'efficacia del servizio reso e che mantenga sempre al centro il Paziente e i suoi bisogni.

ACCESSIBILITÀ

Per garantire il continuo miglioramento della qualità, la Residenza Villa Costanza assicura ai Pazienti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte. Ogni cittadino ha diritto di scegliere la struttura alla quale rivolgersi per soddisfare le proprie necessità assistenziali; allo stesso tempo il personale sanitario e assistenziale fornisce al Paziente e ai familiari tutte le informazioni sullo stato di salute, sui possibili percorsi terapeutici e riabilitativi e sulla loro efficacia, in modo esaustivo, chiaro e comprensibile.

Staff e competenze

All'interno della Residenza Villa Costanza, il Direttore Gestionale e il Medico Responsabile operano in stretta collaborazione.

La Direzione, nel rispetto delle singole competenze, assume la responsabilità complessiva della struttura, nonché degli aspetti finanziari e di comunicazione esterna.

La Direzione è il punto di riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali, sia per la gestione complessiva della struttura.

La Direzione mette a disposizione tutte le risorse tecniche, strumentali ed umane previste nella legislazione regionale, nonché tutte le risorse aggiuntive che ritiene necessarie per il raggiungimento dei fini istituzionali.

Alla Direzione è possibile accedere, sia per i Pazienti sia per i loro familiari, in ogni momento della giornata di lavoro o previo appuntamento.

Direttore Gestionale

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la responsabilità complessiva della struttura;
- in collaborazione con il Medico Responsabile, la valutazione delle domande di presa in carico dei Pazienti;
- la presa in carico globale dei bisogni del Paziente;
- le direttive principali sull'organizzazione e la qualità dei servizi sanitari e socioassistenziali;
- l'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza generali dell'intera struttura;
- il controllo sui servizi appaltati all'esterno;
- le relazioni con le istituzioni (Regione, Provincia, Comune, ASL);
- la pianificazione della formazione e dell'aggiornamento professionale del personale;
- la valutazione/disamina delle richieste e delle segnalazioni dei Pazienti e/o familiari, sia direttamente sia attraverso il Servizio Accoglienza.

Medico Responsabile

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la direzione e il coordinamento dei servizi sanitari ai fini igienico-organizzativi;
- l'organizzazione del personale in rapporto alle esigenze dei servizi e in base ai criteri fissati dall'Amministrazione;
- la promozione, per quanto di competenza, delle iniziative per la formazione e l'aggiornamento del personale;
- la vigilanza e la cura della tenuta dell'archivio sanitario e della relativa conservazione;
- la raccolta e l'elaborazione dei dati statistici, anche finalizzati al miglioramento continuo della qualità complessiva delle prestazioni e del rapporto con l'utenza;
- la vigilanza sul rispetto della riservatezza dei dati sanitari e il parere obbligatorio sulla raccolta, elaborazione e trasmissione dei dati;
- la responsabilità della pubblicità sanitaria;
- la vigilanza sul rispetto della normativa in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro;
- la vigilanza sull'approvvigionamento di quanto necessario per il funzionamento dei servizi e l'attività assistenziale rivolta all'utenza;
- la vigilanza e la tenuta della documentazione relativa alle liste d'attesa per i ricoveri;
- la vigilanza sulla gestione del servizio farmaceutico e sulla scorta di magazzino dei medicinali e dei prodotti terapeutici;
- il controllo della regolare tenuta del registro di carico e scarico delle sostanze stupefacenti o psicotrope, in conformità con quanto disposto dalla normativa vigente;
- è inoltre responsabile dell'igiene della struttura e del controllo delle norme igienico-sanitarie generali e coordina il team di igiene, che si occupa della gestione e prevenzione delle infezioni.

La loro mission è garantire, insieme all'équipe multidisciplinare, il regolare svolgimento degli interventi relazionali, psicoterapeutici e farmacologici tesi ad un progressivo reinserimento nell'abituale contesto di vita o successivo passaggio graduale in strutture con minore impegno.

I cambiamenti delle condizioni cliniche vengono comunicati tempestivamente ai familiari. Gli operatori sono preparati per comunicare, supportare e dare informazioni in tutte le fasi del trattamento.

Presenza in carico del Paziente

Modalità d'inserimento

L'inserimento in Struttura Residenziale Psichiatrica (SRP) avviene su richiesta del Centro di Salute Mentale (CSM) di riferimento del Paziente, che si fa carico di elaborare e condividere con il Paziente stesso un Piano di Trattamento Individuale (PTI) e di inoltrare la richiesta di idoneità all'Unità Valutativa Multidimensionale (UVM) del Dipartimento di Salute Mentale (DSM). L'UVM, sulla base del PTI, individua il livello di intensità assistenziale e riabilitativa corrispondente ai bisogni di cura del Paziente, rilasciando un Certificato di Idoneità. Una volta individuata la tipologia assistenziale più appropriata, l'assistito, in accordo con i referenti del CSM di riferimento, esprime le sue preferenze circa la SRP prescelta fra quelle presenti nell'elenco delle SRP regionali.

Lista d'attesa

La lista d'attesa viene gestita direttamente dalla struttura attraverso il Sistema Informativo Psichiatria di Comunità (SIPC) e i candidati all'ingresso vengono chiamati rispettando un criterio cronologico riferito alla ricezione della richiesta.

I servizi per i nostri Pazienti

Progetti Terapeutici Riabilitativi Personalizzati

Effettuato l'inserimento in struttura, l'équipe della SRP elabora un Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) in coerenza con il PTI predisposto dal CSM. Il PTRP individua obiettivi e aree di intervento specifiche, precisando la durata del progetto, nonché modalità e scadenza delle verifiche periodiche. Le aree di intervento riguardano gli ambiti della vita quotidiana (cura della propria persona fisica e psichica, cura degli spazi di vita, compliance farmacologica, gestione economica, relazioni sociali e familiari) i cui obiettivi, volti al miglioramento delle condizioni psicopatologiche e al recupero di abilità e autonomie individuali, vengono raggiunti attraverso la partecipazione alla vita della comunità e le attività terapeutico riabilitative individuali e di gruppo. Le attività terapeutiche riabilitative individuali prevedono la continua supervisione e stimolazione da parte degli operatori, nonché, ove possibile, colloqui individuali e familiari. Le attività terapeutiche riabilitative di gruppo prevedono la partecipazione del Paziente a laboratori settimanali (cineforum, laboratorio didattico, laboratorio di cucina, ascolto musicale, psico-educazione all'aderenza ai trattamenti, etc.) predisposti all'interno di ciascuna struttura ed elaborati in base alle specificità del gruppo di assistiti. Nel percorso del Paziente possono essere previste attività formative esterne, tirocini lavorativi e attività riabilitative esterne (gite, uscite didattiche, soggiorni estivi, etc.) finalizzate al progressivo reinserimento sul territorio.

Assistenza farmaceutica

L'erogazione dell'assistenza farmaceutica viene effettuata nel rispetto della vigente normativa in materia di appropriatezza prescrittiva, dei piani terapeutici, delle note Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA) e farmacovigilanza con particolare riferimento alla segnalazione di reazioni avverse.

Servizi alberghieri

Servizio ristorazione

Presso la Residenza Villa Costanza è attivo il servizio ristorazione i cui menù sono elaborati da un dietologo, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte dei Pazienti sia in regime normale sia dietetico. I menù, vidimati e autorizzati dall'ASL, sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti.

Il personale adibito all'assistenza provvede alla distribuzione dei pasti facendo particolare attenzione alle eventuali prescrizioni del medico o del dietista.

Servizio di sanificazione ambientale

La pulizia interna delle camere di degenza, nonché la pulizia esterna e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e gli spazi abitativi, sono garantite dal personale addetto.

Soddisfazione e qualità

Questionario di Soddisfazione

Ai Pazienti della Comunità viene somministrato un Questionario di Soddisfazione per permettere alla Direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire. I risultati vengono condivisi con gli interessati e con l'équipe multidisciplinare e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento.

Il Questionario di Soddisfazione viene somministrato con cadenza annuale anche agli operatori per permettere al Direttore di verificarne la motivazione e il clima di lavoro in cui operano. I risultati vengono condivisi con gli operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi.

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso la struttura; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 30 giorni.

Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale di Korian. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del Paziente attraverso un continuo miglioramento del servizio. All'interno della struttura è presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di supervisionare la mappa dei processi.

Il Mediatore

In caso di controversie tra i Pazienti e la struttura è possibile rivolgersi ad un Mediatore, soggetto terzo che non ha alcun rapporto di dipendenza con Korian, in grado di risolvere in via amichevole le contese.

Contattato su richiesta di Korian o dei Pazienti, il Mediatore deve sottostare a norme di indipendenza, imparzialità, neutralità e confidenzialità. Il Mediatore ascolta i rispettivi punti di vista attraverso colloqui individuali o collettivi, per favorire la comprensione reciproca e stabilire una soluzione. A differenza di un giudice che si pronuncia su una controversia, il ruolo del Mediatore Civile è di riallacciare il dialogo tra le due controparti, aiutandole a trovare un accordo. Le controversie possono riguardare:

- i contratti di soggiorno;
- le prestazioni di servizi;
- l'esercizio dei diritti e delle libertà delle persone accolte;
- i problemi di vicinato tra una struttura e chi è insediato in prossimità di essa;
- i malfunzionamenti nell'organizzazione interna della struttura.

Sono invece escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:

- le controversie o i conflitti tra i dipendenti dell'azienda;
- le controversie o i conflitti con i fornitori dell'azienda;
- i reclami che attivano le garanzie sottoscritte dall'azienda a titolo di responsabilità civile.

L'assistenza di un Mediatore può essere richiesta, a condizione di avere già effettuato un reclamo e/o una segnalazione presso la struttura e/o il Customer Service di Korian, nei seguenti modi:

- posta: scrivendo a Korian (viale Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);
- sito web: compilando il modulo disponibile online nella sezione dedicata al Mediatore sul sito gruppo.korian.it;
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo mediatore@korian.it.

I riferimenti del Mediatore sono riportati sul sito e sono disponibili presso le strutture del Gruppo. Per ogni altra informazione si rimanda alla Carta della Mediazione disponibile in struttura.

Informazioni utili

Richiesta di documentazione

Presso la struttura è possibile ritirare la modulistica per richiedere la certificazione di cui il familiare necessita.

Orari di visita

Le visite di familiari e amici sono permesse in base alle fasce orarie messe a disposizione dalla struttura stessa, pensate per evitare la sovrapposizione con le attività programmate per i Pazienti. L'équipe riabilitativa concorda direttamente con i familiari, amici o conoscenti gli orari e le modalità di visita in struttura e gli eventuali permessi terapeutici.

Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Società Lob S.r.l. che gestisce la struttura Villa Costanza (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Pazienti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con i Pazienti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura del Paziente.

Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali del Paziente al personale addetto all'assistenza (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni).

Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

Numero Verde 800 100 510
customerservice@korian.it

Customer Service Lazio
T +39 06 45258867
customerservice.lazio@korian.it

Residenza Terapeutico Riabilitativa Villa Costanza

ASL Roma 6
Via Belmonte 74
00079 Rocca Priora (RM)
T +39 06 947 0223

info.villacostanza@korian.it

gruppo.korian.it