

Egregio Signore/Gentile Signora,

La salutiamo cordialmente e ci auguriamo che il Suo ingresso nella nostra Casa di Cura avvenga nel migliore dei modi e che la Sua permanenza possa essere il più possibile serena; per parte nostra, ci impegniamo a rendere il Suo soggiorno il più confortevole possibile.

La preghiamo di leggere attentamente l'opuscolo informativo, che illustra i vari aspetti della vita della nostra Casa di Cura; in esso Lei troverà informazioni di vario genere, volte a facilitare la Sua permanenza in Struttura.

In ogni caso, per qualunque necessità, potrà rivolgersi al personale in servizio, identificabile dal cartellino di riconoscimento.

La invitiamo a compilare, al termine del ricovero, il questionario che Le è stato consegnato e che dovrà, al momento della dimissione, essere depositato all'interno dell'apposita cassetta sita all'ingresso della sala di attesa.

Le Sue osservazioni e le Sue proposte sui servizi offerti saranno molto utili per individuare e soddisfare le attese e le esigenze dei nostri ospiti.

Il questionario si riferisce unicamente alle condizioni di degenza e ai servizi offerti e non anche all'aspetto specifico delle cure mediche, poiché i problemi clinici personali devono essere discussi esclusivamente con i Medici e l'équipe curante.

Le è stato, altresì, consegnato un modulo col quale potrà segnalare eventuali disfunzioni, suggerimenti o reclami. Tale modulo potrà essere consegnato alle Tecniche ed Educatrici della Riabilitazione Psichiatrica, cui potrà rivolgere anche eventuali reclami verbali.

Le ricordiamo che, in caso di necessità, potrà richiedere un colloquio con il Direttore Sanitario e Medico Responsabile della Struttura, rivolgendosi alle Tecniche ed Educatrici della Riabilitazione Psichiatrica.

La ringraziamo per la collaborazione e Le auguriamo un sereno soggiorno.

La Casa di Cura San Michele

INFORMAZIONI GENERALI

La Casa di Cura San Michele ha iniziato la propria attività il 16 aprile 1949.

La Casa di Cura San Michele è una struttura sanitaria privata inserita, tramite l'istituto dell'accreditamento, nella rete dei presidi pubblici del Servizio Sanitario Nazionale.

Essa eroga, in regime di ricovero, servizi e prestazioni di diagnosi e cura delle malattie neuropsichiatriche secondo le indicazioni della programmazione regionale, nei limiti e con le modalità stabilite dalla normativa vigente in materia di accreditamento.

La Struttura è sita in Bra (CN), Via San Michele n° 2, ai piedi della collina braidese, in una zona prevalentemente residenziale, ben inserita all'interno del sistema viario cittadino.

La Casa di Cura può essere raggiunta seguendo le indicazioni della seguente planimetria.



LOCALIZZAZIONE DEI SERVIZI ALL'INTERNO DELLA CASA DI CURA

Piano Terra

Ingresso principale

Sale di attesa

Portineria

Servizi Igienici

Ascensori

Garage

Ufficio Informazioni e archivio

Magazzino scorte farmaceutiche

Archivio

Magazzino alimentare

Magazzino non alimentare

Piano Primo

Cucina

Servizi Igienici

Sala fotocopie e modulistica

Archivio

Sala Pausa

Amministrazione

Deposito pulizie

Ufficio del Personale

Ascensori

Studi Medici

Biblioteca

Ufficio infermieristico

Segreteria Sanitaria

Direzione Sanitaria

Spogliatoi per operatori

Ufficio Tecniche ed Educatrici della Riabilitazione Psichiatrica

Ufficio Psicologhe

Guardaroba

Piano Secondo

Area REMS (Residenza per l'Esecuzione delle Misure di Sicurezza)

Piano Terzo

Reparto di Riabilitazione Neuropsichiatrica (C lunga – C corta – D)

Locale esterno

Sala mortuaria

Officina

Locale lavanderia

Locale caldaia

Area esterna

Deposito rifiuti speciali

Deposito ossigeno

Ingresso secondario

Parcheggio autovetture

Cortile interno

MODALITA' DI ACCESSO AL RICOVERO

La Casa di Cura San Michele, in quanto presidio pubblico del Servizio Sanitario Nazionale a fronte dell'accREDITAMENTO della Struttura, offre il ricovero per le patologie neuropsichiatriche nelle Aree di Riabilitazione Neuropsichiatrica e REMS.

Ricovero in Area Riabilitazione a carico del S.S.N.

Il ricovero nell'Area di Riabilitazione Neuropsichiatrica a carico del Servizio Sanitario Nazionale avviene su richiesta dei Dipartimenti di Salute Mentale o del medico di base del paziente.

Tale tipologia di ricovero non comporta oneri a carico dell'utente, fatta eccezione che per le spese integrative non sanitarie (es. consumazioni *extra*, utilizzo della televisione, servizio lavanderia, ecc.).

A tal riguardo, il personale di Reparto è disponibile a fornire qualsiasi chiarimento dovesse ritenersi necessario.

Ricovero in Area Riabilitazione a pagamento

Esiste, altresì, la possibilità del ricovero a pagamento, il cui onere è totalmente a carico del paziente e per il quale non è richiesto il rispetto della procedura sopra descritta (richiesta del Dipartimento di Salute Mentale o del medico di base del paziente).

La prenotazione del ricovero

La prenotazione del ricovero viene effettuata, a mezzo *e-mail*, all'indirizzo di PEO: impegnativa@casadicurasanmichele.it.

All'atto della prenotazione, l'incaricato provvede a inserire all'interno di appositi campi del sistema gestionale aziendale:

- i dati anagrafici e clinici del paziente;
- la classe di priorità assegnata al ricovero: A (prioritario) o B;
- la data della richiesta.

Quando il ricovero viene confermato, all'interno del sistema gestionale vengono registrati la data e l'ora previste per il ricovero.

Informazioni sull'avanzamento della prenotazione possono essere richieste dal paziente e/o dal curante e/o da un familiare al Centralino della Casa di Cura San Michele o, a mezzo e-mail, all'indirizzo PEO: impegnativa@casadicurasanmichele.it.

Gli utenti possono, altresì, consultare la pagina internet <https://www.casadicurasanmichele.it/tempi-di-attesa/>, che riporta, in modo approssimativo, i tempi di attesa previsti per l'accesso alla Struttura.

Infine, se durante la registrazione viene specificato un indirizzo *e-mail* di contatto valido, il sistema gestionale invia una notifica *e-mail* con un *link* tracciante in grado di mostrare la posizione in lista d'attesa del destinatario in tempo reale.

L'ATTIVITÀ DELLA CASA DI CURA SAN MICHELE

L'attività della Casa di Cura San Michele viene svolta in due distinte Aree:

1. l'Area di Riabilitazione Neuropsichiatrica;
2. l'Area REMS.

L'attività clinica è svolta dai Medici Assistenti e dagli Aiuti, coordinati dal Medico Responsabile della Struttura, Dott.ssa Grazia Ala.

I Medici svolgono la propria attività negli orari indicati all'interno della bacheca sita al piano terra della Struttura e nelle sale mediche dei Reparti.

Negli stessi orari, i Medici sono disponibili a svolgere colloqui con i familiari dei pazienti degenti che ne facciano richiesta, nel pieno rispetto della *privacy* dell'utente.

IL RICOVERO

1) Accoglienza e accettazione

Al momento dell'ingresso in Casa di Cura, il paziente viene accolto da personale appositamente dedicato alla procedura di accoglienza, che espleta le formalità amministrative, fornisce le prime informazioni, consegna l'opuscolo informativo, avvia le prime operazioni sanitarie e invia il paziente ad un primo colloquio con il Medico.

In linea di massima, tali operazioni si svolgono all'esterno del Reparto di Degenza all'interno di Studi dedicati.

Il paziente deve portare con sé e consegnare all'operatore preposto all'accoglienza:

1. impegnativa del Dipartimento di Salute Mentale o del Medico curante, con dicitura "ricovero presso Casa di Cura San Michele" ed esplicitazione della diagnosi;
2. carta d'identità;
3. TEAM;
4. precedente documentazione sanitaria (se posseduta).

Dopo l'espletamento di tali operazioni, cui consegue l'apertura della cartella clinica (documenti cartacei e informatici), il paziente viene accompagnato nel Reparto di destinazione dallo stesso personale che lo ha accolto e che è disponibile a fornire ulteriori informazioni e ad aiutare per la sistemazione dei bagagli.

Si precisa che tutti gli operatori della Casa di Cura San Michele sono autorizzati a richiedere ai pazienti ovvero ai loro parenti/*caregivers* di esibire quanto contenuto all'interno dei bagagli. In caso di rifiuto, il bagaglio non potrà essere introdotto all'interno della Struttura.

2) Cosa portare con sé in occasione del ricovero

In occasione del ricovero, si consiglia di portare con sé:

- biancheria personale;
- pigiama e/o camicia da notte;
- vestaglia e/o giacca da camera;
- calzini;
- pantofole;
- asciugamani;
- sapone liquido;
- spazzolino e dentifricio;
- pettine;
- necessario per la barba e, in generale, per la propria igiene personale.

Per le attività di riabilitazione, è opportuno disporre di una tuta o di indumenti analoghi.

Occorre, altresì, tenere a disposizione l'abbigliamento necessario per eventuali esperienze all'esterno della Struttura.

3) Beni la cui detenzione è vietata all'interno della Casa di Cura

I degenti non possono tenere con sé e sono tenuti a consegnare al personale di Reparto, che provvederà a custodirli in appositi spazi e a fornirli quando richiesto:

- lamette, forbici, rasoi, oggetti taglienti di qualunque genere, contenitori in vetro, oggetti per il *bricolage* (es. ferri da calza);
- farmaci.

I degenti e i visitatori non possono introdurre all'interno dei Reparti di Degenza:

- alcolici di qualunque genere;
- cibi facilmente deperibili (es. *yogurt*, formaggi, salumi, frutta) ovvero alimenti di produzione propria (es. torte);
- armi.

4) Regole di condotta nei confronti degli altri pazienti e degli operatori

a) Gestione degli spazi comuni

Il paziente è invitato a rimanere nella propria Corsia, a non entrare nelle stanze degli altri degenti e a usufruire degli spazi comuni (sale fumo, giardino, terrazzo) per socializzare con gli altri ospiti.

Si raccomanda, poi, al paziente di:

- non entrare nel locale Cucina e nelle Infermerie presenti nei Reparti, salva diversa indicazione fornita dal personale di corsia;
- non sostare davanti alle Infermerie e non interrompere, salvo necessità, la riunione di Reparto, che si svolge ogni mattina nell'Infermeria della corsia alle ore 09:00;
- non disturbare l'Infermiere durante la somministrazione della terapia;
- non avvicinarsi al carrello degli alimenti durante la distribuzione dei pasti.

È possibile usufruire di un giardino all'aperto, i cui orari di accesso vengono comunicati dal personale di corsia.

Si ricorda di mantenere un comportamento adeguato al contesto di cura e rispettoso delle regole comuni di convivenza sia nelle relazioni con gli ospiti sia nelle relazioni con il personale.

b) Silenzio e tranquillità

Al fine di non arrecare disturbo agli altri pazienti, si richiede ai degenti di evitare il più possibile rumori e di tenere basso il volume dei telefonini e degli apparecchi TV.

c) Fumo

È vietato fumare (comprese le sigarette elettroniche) in tutti i locali della Casa di Cura, eccezion fatta per gli spazi aperti e per le sale fumo appositamente adibite.

Le sale fumo sono chiuse dalle ore 12:00 alle ore 12:30, dalle ore 19:00 alle ore 19:30 e dalle ore 01:00 alle ore 05:00.

I trasgressori saranno puniti a norma di Legge.

d) Fotografie e Filmati

È vietato fotografare e/o filmare ospiti e personale presenti in Struttura.

5) Aspetti Sanitari

a) Il Progetto Riabilitativo Individuale

L'attività di diagnosi e cura svolta all'interno della Casa di Cura San Michele prevede – in attuazione della normativa vigente – che per ogni paziente ricoverato all'interno dell'Area di Riabilitazione Neuropsichiatrica venga stilato un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI).

Il Progetto Riabilitativo Individuale viene elaborato dall'*équipe* curante, composta da psichiatri, psicologi, educatori, tecnici della riabilitazione psichiatrica, infermieri e OSS e prende in considerazione tutti i vari aspetti della diagnosi e della cura del paziente, *ivi* compresi

gli interventi psicodiagnostici, farmacologici, psicoterapici, riabilitativi, individuali o di gruppo.

Tali interventi si sostanziano in:

- visite e colloqui con Medici;
- colloqui con Psicologi:
 - colloqui psicologici individuali a carattere supportivo
 - somministrazione di test volti all'approfondimento della sfera cognitiva (SPM, MODA, MMSE, ENB-2) e/o della personalità (SCID-5-PD, MCMI-III, Rorschach, ABQ)
- interventi individuali con Tecnici ed Educatori della Riabilitazione Psichiatrica (Cura dell'alimentazione, Cura di sé, Foglietto illustrativo);
- interventi di gruppo con Psicologi, Tecnici ed Educatori della Riabilitazione Psichiatrica:
 - Gruppi Psicologici:
 - Attiva-mente*
 - Rilassamento*
 - Emozioni in gioco*
 - Attività di Disegno*
 - Dipende da me*
 - Gruppi Riabilitativi:
 - Lettura Quotidiani
 - Angolo del libro
 - Mai dire mente
 - Parole in corso*
 - Social Skills Training
 - Risveglio Muscolare
 - In forma dolcemente*

▪ Fuori Menù

- Possibili attività ad accesso libero proposte esclusivamente nei fine settimana o nei giorni festivi:
 - Tombola
 - Colorazione Mandala
- Servizio Biblioteca

(*l'accesso è subordinato al P.R.I. elaborato dall'*équipe* curante)

Il Progetto Riabilitativo Individuale, una volta stilato, viene condiviso con il paziente e, successivamente, trasmesso al Centro di Salute Mentale di competenza.

b) Gestione e somministrazione della terapia

Il paziente è tenuto a sottoporsi agli esami di controllo (es. urine, sangue, tossicologici, ecc.) disposti dal Medico.

Il paziente è tenuto ad assumere solo la terapia farmacologica prescritta dal Medico e l'assunzione della terapia avviene davanti all'Infermiere in turno.

Il paziente è tenuto a trovarsi nella propria camera al momento della somministrazione della terapia secondo gli orari vigenti in Reparto.

c) Dichiarazione di ricovero

Le dichiarazioni di ricovero vengono rilasciate su richiesta dell'interessato.

È facoltà del paziente autorizzare – attraverso la sottoscrizione di apposito modulo – la Casa di Cura alla trasmissione della dichiarazione a soggetti terzi interessati (es. datore di lavoro del paziente).

d) Dimissione

Le pratiche di dimissione sono svolte dall'*équipe* curante e dagli Uffici preposti.

Programmata la dimissione, ne viene data notifica al Dipartimento di Salute Mentale di competenza.

Al momento della dimissione vengono consegnate, in originale, al paziente la lettera di dimissione, la relazione di dimissione e la dichiarazione di ricovero completa della data di dimissione.

È possibile richiedere copia della cartella clinica alla Segreteria Sanitaria presentando la relativa richiesta dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 17:00, previo pagamento dei relativi diritti.

Il paziente aderisce volontariamente al percorso di cura all'interno della Casa di Cura.

In caso di dimissione volontaria, il paziente dovrà attendere i tempi necessari al Medico e al personale di Reparto per espletare le pratiche nel corso della giornata in cui ha deciso di interrompere il ricovero.

In caso di dimissione volontaria in un orario diverso da quello di servizio delle Tecniche ed Educatrici della Riabilitazione Psichiatrica (dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 18:00 e il sabato dalle ore 09:00 alle ore 13:00), il paziente dovrà recarsi in Struttura in uno degli orari indicati per la gestione delle pratiche amministrative e contabili. Parimenti, non potranno essere consegnati eventuali documenti o beni personali depositati in cassaforte; il paziente dovrà, pertanto, recarsi nuovamente in Struttura nell'orario sopra indicato per ritirarli.

6) Servizi accessori

a) Pasti

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

- colazione: ore 08:00 – 08:30
- pranzo: ore 12:00
- cena: ore 19:00

Il personale di Reparto propone ai pazienti una scheda da compilare per la scelta del menù di due giorni in due giorni (es. il lunedì per il mercoledì).

È facoltà del Medico curante richiedere, ove necessario, la preparazione di diete personalizzate.

Al personale di Reparto possono, poi, essere richiesti eventuali *extra*, nonché il relativo costo e le modalità di erogazione.

I familiari dei degenti possono usufruire di buoni pasto, da richiedere al Personale di Reparto, previo pagamento di una quota fissata dall'Amministrazione e indicata nel tariffario affisso nelle bacheche di Reparto.

Gli accessori per i pasti (bicchieri, posate, tovaglia, tovagliolo, ecc.) vengono forniti dalla Casa di Cura.

b) Servizio di deposito denaro e Servizio "Bottega"

Chi entra in Casa di Cura con oggetti di valore o denaro ne è responsabile in prima persona. È, pertanto, vivamente sconsigliato ai pazienti di tenere con sé, durante il periodo di ricovero, gioielli, oggetti di valore, somme di denaro, ecc. Seppur sconsigliato, è consentito ai pazienti di custodire i propri effetti personali all'interno degli armadi presenti in ogni stanza e dotati di chiave.

La Struttura non risponde per eventuali furti o smarrimenti di valori che dovessero verificarsi nel corso della degenza.

La Casa di Cura San Michele mette a disposizione dei pazienti il servizio di deposito denaro, nonché un servizio di "Bottega".

Il servizio di deposito denaro consente al paziente di effettuare, all'atto dell'accoglienza, un versamento in conto deposito, la cui gestione è demandata alle Tecniche ed Educatrici della Riabilitazione Psichiatrica.

Le Tecniche ed Educatrici della Riabilitazione Psichiatrica gestiscono, altresì, il servizio di "Bottega".

Esse sono, pertanto, a disposizione dei pazienti nelle giornate di lunedì – mercoledì – venerdì dalle ore 09:00 alle ore 10:00 per la richiesta di scambio di monete per le macchinette, denaro depositato presso la Struttura e acquisto di beni di prima necessità (es. prodotti per l'igiene, cibi a lunga conservazione, ecc.). Ciò viene distribuito, nelle medesime giornate, dalle ore 14:00 alle ore 15:00. Negli altri giorni della settimana non vengono accolte richieste.

Qualora i degenti abbiano la necessità di recarsi in Posta o in Banca, le Tecniche ed Educatrici della Riabilitazione Psichiatrica sono disponibili ad accompagnarli nelle giornate di martedì e giovedì, previa autorizzazione del Medico.

Per motivi organizzativi, si ricorda che le commissioni potranno essere effettuate all'interno del Comune di Bra.

Il deposito di denaro ovvero di altri beni può avvenire in qualsiasi momento. Anche in questo caso, è possibile rivolgersi alle Tecniche ed Educatrici della Riabilitazione Psichiatrica.

È fatto divieto ai pazienti di effettuare:

- lo scambio di beni personali;
- prestiti in denaro (di qualunque entità);
- la compravendita di beni tra i degenti e da parte dei visitatori.

La Struttura declina ogni responsabilità.

Tutte le informazioni relative al servizio sono reperibili presso le Tecniche ed Educatrici della Riabilitazione Psichiatrica.

c) Servizio di lavanderia

La Casa di Cura San Michele mette a disposizione dei degenti un servizio di lavanderia a pagamento, regolato come segue: gli indumenti devono essere preparati e consegnati al personale di corsia, previa compilazione di apposito modulo, entro il primo pomeriggio di lunedì e giovedì.

È possibile, altresì, lavare e stendere personalmente il bucato negli spazi previsti.

Se interessati, i pazienti potranno richiedere informazioni circa costi e modalità di utilizzo del servizio al personale di Reparto.

Si precisa che trattandosi di servizio fornito da una ditta esterna, esso è sottoposto alle esigenze e alle tempistiche stabilite dalla ditta fornitrice.

d) Televisioni a pagamento

Per l'attivazione del televisore presente in alcune camere di degenza è necessario rivolgersi alle Tecniche ed Educatrici della Riabilitazione Psichiatrica nei giorni di raccolta.

Il costo previsto è di € 2,80 al giorno, dimezzato qualora la spesa venga divisa tra compagni di stanza, previo loro accordo.

e) Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa è assicurata a tutti i degenti che ne facciano richiesta.

f) Telefonate

I pazienti possono utilizzare il proprio telefono cellulare per effettuare e ricevere telefonate dall'esterno in ogni momento della giornata, fatta eccezione che durante lo svolgimento delle attività di gruppo organizzate in Reparto e nella Sala Riabilitazione al 2° piano, nonché, al fine di rispettare le esigenze di riposo di tutti gli ospiti, dalle ore 22:00 alle ore 08:00 del giorno successivo.

Laddove il paziente sia privo di telefono cellulare, potrà rivolgersi al personale di Reparto e chiedere di poter effettuare la chiamata. Tale servizio è, però, sottoposto alle limitazioni personali specifiche del paziente ovvero alle esigenze di corsia.

Le telefonate provenienti dall'esterno vengono gestite dal personale di Reparto attraverso apposita linea telefonica.

g) Pulizia e ordine

All'interno dei Reparti di Degenza, la pulizia di armadietti, letti, comodini, bagni, pavimenti (ecc.) viene effettuata da apposito personale, secondo modalità e tempistiche definite in specifiche istruzioni di lavoro.

Al fine di evitare disordine e facilitare le operazioni di pulizia, si richiede ai degenti di non lasciare oggetti fuori dagli armadi personali.

Si ricorda, inoltre, che per motivi di igiene non è consentito ai familiari di sedersi sui letti.

h) Ambulanze

La Casa di Cura San Michele non dispone di un proprio servizio di ambulanze e, pertanto, si avvale, all'occorrenza, di ditte esterne.

i) Assistenza

La presenza di personale adibito all'assistenza dei degenti esterno all'organico della Casa di Cura deve essere concordata con il personale medico ovvero con la Coordinatrice Infermieristica.

j) Permessi d'uscita

Il paziente potrà usufruire durante la degenza di permessi di uscita con i familiari, previa valutazione da parte dell'*équipe* curante.

Tali permessi hanno una durata che va concordata con l'*équipe* curante, ma devono, comunque, concludersi entro le ore 20:30.

Non vengono concessi permessi di uscita accompagnati da altri degenti ovvero da familiari di altri degenti.

k) Visite di familiari e conoscenti ai degenti

I degenti possono ricevere visite da parte di familiari e conoscenti dal lunedì al sabato dalle ore 13:00 alle ore 17:00 e la domenica dalle ore 10:00 alle ore 11:00 e dalle ore 13:00 alle ore 17:00.

Sono ammesse, altresì, visite fuori orario, previa autorizzazione dei Medici di Reparto.

Sono ammessi un massimo di 2 visitatori per degente.

Non è consentito l'accesso ai Reparti ai minori di anni 14.

I visitatori sono tenuti a indicare al personale di Reparto in servizio tutto ciò che intendono lasciare al degente in occasione della visita (es. necessario per *toilette*, oggetti, bevande, effetti personali, farmaci, ecc.).

l) Colloqui con i familiari dei degenti

I familiari possono richiedere la fissazione di un appuntamento per svolgere colloqui con l'*équipe* curante rivolgendosi all'Ufficio Informazioni e archivio.

Nell'ambito dei turni e fatte salve le esigenze di servizio, è possibile consultare i Medici dal lunedì al venerdì alle ore 12:00 ovvero alle ore 18:00.

Recapiti telefonici e e-mail

Centralino: 0172 – 423686

Fax: 0172 – 423687

Reparti di Degenza: 0172 – 423688

E-mail segreteria:

segreteria@casadicurasanmichele.it

E-mail segreteria sanitaria:

segreteria.sanitaria@casadicurasanmichele.it

E-mail prenotazioni:

impegnativa@casadicurasanmichele.it

Allegati

Unitamente al presente opuscolo informativo viene consegnato:

1. Questionario di soddisfazione rivolto all'utenza, da compilare all'esito del ricovero e da depositare all'interno di apposita cassetta sita all'ingresso della sala d'attesa.
2. Modulo per la presentazione di reclami, disservizi e suggerimenti, da consegnare alle Tecniche ed Educatrici della Riabilitazione Psichiatrica.
3. Informativa sul trattamento dei dati personali.

Nella speranza di aver fornito indicazioni utili, La preghiamo di rivolgersi al personale di Reparto o alla Coordinatrice Infermieristica per ogni chiarimento o necessità dovesse ritenersi necessaria.