

Sommario

PRESENTAZIONE.....	2
SEZIONE PRIMA.....	3
SEZIONE SECONDA	7
TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI OFFERTE.....	7
Ricovero a carico del S.S.N.	7
Ricovero a pagamento.....	7
REPARTI e SERVIZI	8
REPARTI	8
SERVIZI.....	8
COMFORT.....	10
MODALITA' DI ACCESSO AL RICOVERO IN AREA	
RIABILITAZIONE.....	11
MODALITÀ DI ACCOGLIENZA	13
INFORMAZIONI.....	13
SEZIONE TERZA	14
ACCETTAZIONE.....	14
Prenotazione	14
Ingresso in Casa di Cura.....	14
DEGENZA	15
Assistenza sanitaria	15
Relazioni con i familiari	16
Relazioni con il personale	16
Prestazioni alberghiere	16
Aspetti di umanizzazione	17
DIMISSIONE.....	17
Aspetti Sanitari.....	17
Aspetti Amministrativi.....	17
Valutazione da parte degli utenti.....	17
SEZIONE QUARTA.....	19
RECLAMI.....	19
STRUMENTI DI VERIFICA	20
RECAPITI.....	22

PRESENTAZIONE

La presente edizione della Carta dei Servizi è stata aggiornata a seguito dei cambiamenti che hanno avuto luogo nel periodo intercorso tra la precedente stesura e quella attuale.

L'auspicio è che il presente documento, nato da esigenze normative, costituisca per l'utente utile fonte di informazione sugli obiettivi e sulle attività svolte dalla Casa di Cura San Michele, nonché uno strumento per soddisfare i bisogni di salute della popolazione nell'ambito della tutela della libera scelta esercitata dal cittadino fra le diverse strutture sanitarie pubbliche e private, nel contesto di un miglioramento continuo della qualità dei servizi sanitari.

Bra, 19 ottobre 2020

SEZIONE PRIMA

Presentazione dei principi, della mission e della politica della Casa di Cura San Michele

La Casa di Cura San Michele ha iniziato la propria attività il 16 aprile 1949, come risulta dal Provvedimento Prefettizio numero 11537.

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.

I principi cui la Casa di Cura San Michele si ispira nell'esercizio della propria attività sono:

- l'attenzione ai bisogni del paziente;
- il rispetto dei diritti di uguaglianza e di imparzialità;
- la continuità assistenziale;
- la tutela e la valorizzazione degli operatori;
- la correttezza assoluta nei rapporti istituzionali;
- il pronto adeguamento agli indirizzi di politica sanitaria nazionale e regionale.

Per la realizzazione della *mission* aziendale, la Casa di Cura San Michele considera fondamentale:

- l'integrazione della propria attività con la programmazione regionale, allo scopo di fare del ricovero un momento inserito in un più ampio percorso di salute;

- il miglioramento continuo della qualità tecnico-sanitaria e organizzativa.

La Casa di Cura San Michele si prefigge di realizzare, quali obiettivi generali della propria attività:

- l'appropriatezza e l'efficacia delle prestazioni sanitarie;
- la soddisfazione degli utenti;
- l'efficienza gestionale;
- la sicurezza degli utenti e degli operatori.

Ai fini del raggiungimento dei suddetti obiettivi si prevede, in particolare:

- l'acquisizione delle risorse necessarie;
- l'adozione di validi strumenti organizzativi;
- la formazione continua degli operatori;
- la realizzazione dei necessari interventi di tipo tecnico-ambientale;
- la diffusione della cultura della qualità, mediante il costante coinvolgimento degli operatori e la partecipazione degli utenti.

Al fine di garantire la tutela del diritto alla riservatezza e la protezione dei dati personali tanto degli operatori quanto dei pazienti, la Casa di Cura San Michele ha intrapreso un percorso di adeguamento al Regolamento (UE) 27 aprile 2016, n. 679.

In qualità di Titolare del trattamento, la Casa di Cura San Michele ha adottato un modello organizzativo, definito Sistema Gestione Dati Personali ("SGDP" o "Sistema"), basato anche sulle linee guida dello standard ISO 27001.

Tenendo conto del contesto di trattamento, dei costi, dei rischi e delle aspettative delle parti interessate, il Sistema stabilisce le *leadership* e l'impegno del Titolare del trattamento

attraverso la definizione dei ruoli organizzativi e delle responsabilità interne ed esterne.

All'interno del SGDP sono individuati gli obiettivi di sicurezza e sono pianificate le politiche e le azioni necessarie per la loro realizzazione; vengono, inoltre, garantite le risorse e le competenze necessarie al fine di un costante e continuo miglioramento del SGDP nel tempo, verificando periodicamente il suo campo di applicazione.

Dal maggio 2018, la Casa di Cura San Michele ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati personali (art. 37 e seguenti del Regolamento). Il Responsabile della Protezione dei Dati personali è contattabile attraverso l'indirizzo di posta elettronica dpo.san.michele@gmail.com.

Diritti del paziente

La Casa di Cura San Michele riconosce e garantisce a ogni utente il diritto di:

- vedere riconosciuto il proprio valore di persona e l'unicità della propria storia di vita come parte costitutiva dell'identità;
- vedere tutelata la propria dignità e non subire discriminazioni legate all'età, al sesso, alla razza, alla lingua, alla condizione sociale, alla religione e alle proprie opinioni politiche;
- essere curato e assistito in modo appropriato e continuativo, attraverso l'integrazione delle diverse competenze terapeutiche dell'*équipe* curante, nonché degli interventi medico e socio-assistenziali;
- vedere nella propria diagnosi il frutto di un confronto collegiale tra tutta l'*équipe* curante;
- essere costantemente informato e aggiornato sul proprio percorso di cura e sul proprio stato di salute, con

modalità tali da favorirne l'accettazione e adatte alla propria condizione psicopatologica;

- ricevere informazioni chiare, precise e tempestive durante tutto il periodo di degenza, nonché nella fase del *follow up*;
- vedere la propria famiglia e i propri affetti coinvolti nel processo di cura, nel pieno rispetto della volontà e della *privacy* del paziente;
- essere coinvolto nella valutazione e nel miglioramento della qualità dei servizi erogati dalla Casa di Cura attraverso le modalità messe a disposizione dalla Struttura (questionario di soddisfazione rivolto agli utenti e modulo per la segnalazione di disfunzioni/reclami/suggerimenti).

Doveri del paziente

Gli ospiti della Casa di Cura San Michele hanno il dovere di:

- mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso nei confronti degli altri pazienti degenti, degli operatori, degli ambienti e delle attrezzature;
- collaborare con il personale di reparto e attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute.

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla struttura e sui servizi offerti

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI OFFERTE

Ricovero a carico del S.S.N.

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 a pagamento

La Casa di Cura San Michele fornisce, per le patologie neuropsichiatriche dell'Area di Riabilitazione, anche l'opzione del ricovero a pagamento.

L'assistenza ospedaliera comprende:

- visite mediche, atti e procedure diagnostiche, terapeutiche e riabilitative inerenti alla patologia neuropsichiatrica e gestione delle patologie internistiche concomitanti, compatibilmente con la peculiarità e con il livello di dotazione tecnologica della Struttura;
- interventi di primo soccorso nei confronti dei pazienti degenti in situazioni di urgenza e di emergenza medica con eventuale trasferimento in Ospedale;
- assistenza psicologica e psicoterapeutica.

REPARTI e SERVIZI

REPARTI

La Casa di Cura San Michele ha 80 posti letto autorizzati e accreditati ed è articolata in due Aree:

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

L'Area di Riabilitazione Neuropsichiatrica (cod. 56.40 e 56.41), collocata al terzo piano della Struttura e contrassegnata con le lettere C corta, C lunga e D, possiede 54 posti letto.

L'Area REMS, collocata al secondo piano della Struttura, possiede 26 posti letto autorizzati e accreditati, ma solamente 20 utilizzati.

La Casa di Cura San Michele dispone in totale di 43 camere di degenza, 35 delle quali dotate di proprio servizio igienico.

In ciascuno dei due piani è presente un servizio igienico per disabili.

Direttore Sanitario e Medico Responsabile della Casa di Cura San Michele è la Dott.ssa Grazia Ala, specialista in psichiatria.

SERVIZI

• ATTIVITA' AMBULATORIALI

Un servizio di visite psichiatriche è a disposizione degli utenti non degenti.

Tale servizio viene fornito dai Medici della Casa di Cura San Michele in regime libero-professionale.

Presso la Segreteria Sanitaria sono a disposizione i nominativi dei Medici che effettuano le visite, gli orari delle visite e le tariffe applicate.

Le prenotazioni si effettuano presso la Segreteria Sanitaria (tel. 0172-423686), dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore

12:00 e dalle ore 13:00 alle ore 17:00 e il sabato dalle ore 8:00 alle ore 12:00.

- ***SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA***

Il servizio di Assistenza Religiosa è assicurato a tutti i degenti che ne facciano richiesta.

- ***SERVIZI ACCESSORI***

Nei Reparti di Degenza sono installati distributori di bevande calde e fredde.

Su richiesta dei degenti è disponibile un servizio di lavanderia. Il personale è a disposizione per informazioni sui costi e sulle modalità di utilizzo del servizio.

COMFORT

Di seguito si riportano le informazioni relative all'Area di Riabilitazione Neuropsichiatrica.

Per l'Area REMS si rimanda alla normativa vigente e al regolamento interno.

Ogni posto letto è fornito di dispositivo di chiamata, il cui funzionamento viene illustrato dal personale di Reparto al momento del ricovero.

Vengono messe a disposizione dei pazienti delle televisioni, site in sale comuni raggiungibili dai diversi reparti. Talune camere di degenza sono dotate, al loro interno, di apparecchio TV a pagamento.

Le visite ai pazienti ricoverati sono permesse tutti i giorni dalle ore 13:00 alle ore 18:30.

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

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

- colazione: ore 8:00 – 8:30;
- pranzo: ore 12:00;
- cena: ore 19:00.

La scelta dei menù proposti avviene attraverso il personale di Reparto, con modalità illustrate nell'opuscolo informativo.

MODALITA' DI ACCESSO AL RICOVERO IN AREA RIABILITAZIONE

Di seguito si riportano le informazioni relative all'Area di Riabilitazione Neuropsichiatrica.

Per l'Area REMS si rimanda alla normativa vigente e al regolamento interno.

Il ricovero a carico del Servizio Sanitario Nazionale avviene su richiesta dei Dipartimenti di Salute Mentale ovvero del medico di base del paziente.

A carico del paziente rimangono le spese integrative non sanitarie (es. consumazioni *extra*, utilizzo della televisione, lavanderia, ecc.).

Il ricovero a pagamento non è subordinato alla procedura sopra descritta e il relativo costo è totalmente a carico del paziente.

La prenotazione del ricovero viene effettuata attraverso contatto telefonico ovvero a mezzo *e-mail*.

Una linea telefonica dedicata è attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 11:30 alle ore 13:30.

Al numero di telefono dedicato rispondono o i Medici o la Coordinatrice Infermieristica, i quali raccolgono le informazioni anagrafiche e cliniche del paziente, al fine di:

- valutare l'appropriatezza del ricovero;
- individuare la classe di priorità;
- valutare la volontarietà del ricovero.

Le informazioni anagrafiche e cliniche del paziente possono anche essere trasmesse a mezzo *e-mail* alla Caposala o alla Direzione Sanitaria.

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 e l'ora della telefonata.

Se 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 ovvero al numero dedicato alle prenotazioni.

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.

MODALITÀ DI ACCOGLIENZA

Al momento dell'ingresso in Casa di Cura, all'utente viene consegnato un opuscolo informativo, che contiene informazioni generali sulla Casa di Cura e sui servizi offerti.

Unitamente all'opuscolo informativo vengono consegnati: un questionario di soddisfazione da compilare al termine della degenza, un modulo per eventuali reclami o suggerimenti e l'informativa sul trattamento dei dati personali.

INFORMAZIONI

Le informazioni vengono fornite dalla Segreteria Sanitaria (tel. 0172-423686) con il seguente orario: dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 12:00 e dalle ore 13:00 alle ore 17:00 e il sabato, dalle ore 8:00 alle ore 12:00.

SEZIONE TERZA

Standard di qualità, impegni e programmi

In questa sezione vengono descritti gli obiettivi e gli standard di qualità relativi ad alcuni dei servizi offerti dalla Casa di Cura San Michele, la cui individuazione è stata effettuata attraverso l'analisi di una molteplicità di aspetti relativi alle diverse fasi del percorso del paziente all'interno della Casa di Cura.

ACCETTAZIONE

Prenotazione

- 1) Tempi di attesa: espressi in giorni che intercorrono tra la prenotazione e il ricovero. Tale parametro viene monitorato attraverso il *software* gestionale aziendale.
- 2) Modalità di prenotazione: si rimanda alla sezione “Modalità di accesso al ricovero in Area Riabilitazione” della presente Carta dei Servizi. Tali modalità sono ispirate a criteri di semplificazione e trasparenza delle liste di attesa, come da indicazione della Regione Piemonte.
- 3) Informazioni sulle procedure di ricovero: vengono fornite telefonicamente ovvero attraverso l'opuscolo informativo consegnato all'atto del ricovero.

Ingresso in Casa di Cura

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.

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 o ad aiutare per la sistemazione dei bagagli.

DEGENZA

Assistenza sanitaria

- 1) Visite mediche: il Medico assistente di corsia è presente dal lunedì al sabato, fatti salvi turni di riposo, ferie o malattia, secondo l'orario esposto nella bacheca sita al piano terra e nelle sale mediche dei Reparti.
- 2) Continuità: all'interno della Casa di Cura viene garantita la presenza di un Medico 24 ore su 24.

Ai sensi della normativa vigente, per ogni paziente viene stilato dall'*équipe* curante, composta da psichiatri, psicologi, educatori, tecnici di riabilitazione, infermieri e OSS, un Progetto Riabilitativo Individuale, che viene condiviso con il paziente e inviato al Dipartimento di Salute Mentale di Competenza.

Nel Progetto Riabilitativo Individuale vengono considerati tutti i vari aspetti della diagnosi e della cura del paziente, comprendenti interventi psicodiagnostici, farmacologici, psicoterapici, riabilitativi, individuali o di gruppo.

Relazioni con i familiari

- 1) Orario di visita: tutti i giorni dalle 13:00 alle ore 18:30. È possibile avere, su richiesta, permessi di visita fuori orario. All'atto del ricovero ai pazienti viene chiesta la disponibilità a ricevere visite indicando i nominativi delle persone gradite e di quelle non gradite, nel rispetto della tutela della *privacy*.

Relazioni con il personale

- 1) Identificazione: tutto il personale della Casa di Cura San Michele è identificabile attraverso il cartellino di riconoscimento.
- 2) Colloqui con i Medici: gli orari previsti per i colloqui con i familiari sono esposti nei reparti e presso l'Ufficio Accettazione.

Prestazioni alberghiere

- 1) Camere: l'Area di Riabilitazione Neuropsichiatrica della Casa di Cura San Michele dispone di camere singole e doppie, per un totale di 27 camere di degenza, di cui 19 dotate di proprio servizio igienico.
- 2) Pasti: 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). Su indicazione del Medico possono essere proposte diete particolari. I visitatori possono usufruire di buoni pasto (vedi opuscolo informativo).
- 3) Richieste varie: riviste, accessori per *toilette* personale e altri generi possono essere richiesti al personale (vedi opuscolo informativo).

Aspetti di umanizzazione

Vengono privilegiati gli aspetti relativi alla socializzazione tra i degenti, che possono usufruire di spazi comuni, anche esterni al Reparto.

DIMISSIONE

Aspetti Sanitari

- 1) **Informazioni:** al momento della dimissione, della quale vengono preavvisati utente e familiari e/o la struttura inviante, viene consegnata una relazione, contenente – tra l'altro – i risultati degli esami eseguiti e la terapia proposta dopo il ricovero. Ai sensi della normativa vigente, la data di dimissione viene comunicata al Dipartimento di Salute Mentale di Competenza.
- 2) **Follow-up:** presso l'Ufficio Accettazione sono a disposizione i nomi e gli orari dei Medici presso i quali è possibile effettuare visite di controllo.

Aspetti Amministrativi

- 1) **Adempimenti amministrativi:** vengono svolti, il giorno della dimissione, presso l'Ufficio competente.
- 2) **Cartella clinica:** l'eventuale copia della cartella clinica viene rilasciata su richiesta dell'interessato, dalla Segreteria Sanitaria, che provvede alla spedizione o alla consegna in pochi giorni.

Valutazione da parte degli utenti

- 1) **Questionario di soddisfazione:** viene consegnato all'atto del ricovero, unitamente all'opuscolo informativo, e deve essere riconsegnato all'atto della dimissione

depositandolo presso l'apposita cassetta posta
all'ingresso della sala d'attesa.

SEZIONE QUARTA

Meccanismi di tutela e verifica

RECLAMI

Segnalazioni, suggerimenti e reclami possono essere presentati al personale sanitario e, in particolare, ai Tecnici ed Educatori della Riabilitazione:

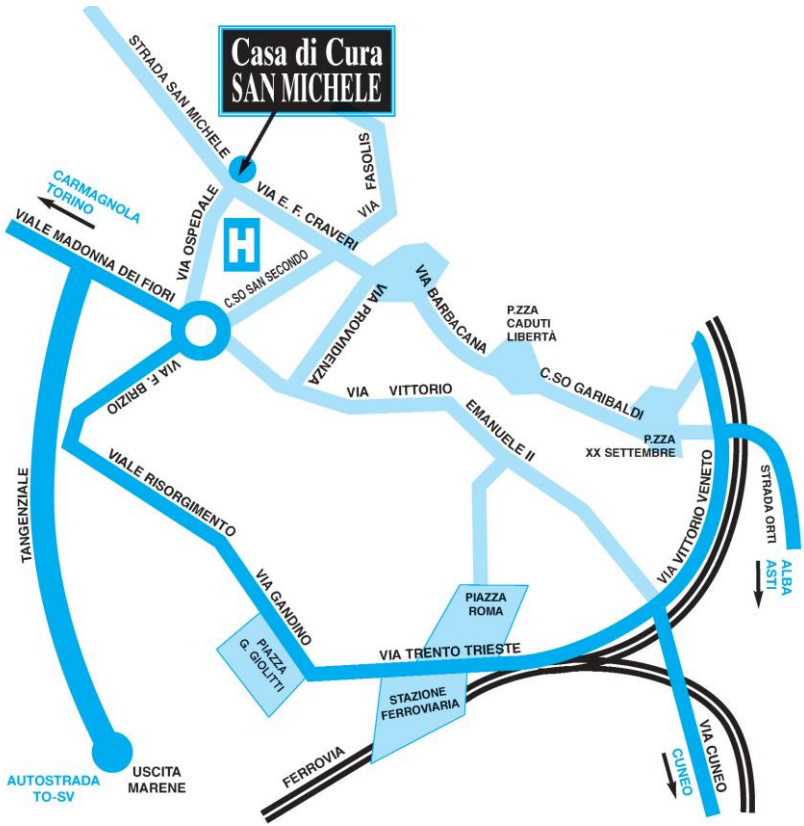
- verbalmente;
- telefonicamente;
- tramite lettera;
- attraverso l'apposito modulo, consegnato all'atto del ricovero.

In qualsiasi modo venga effettuato il reclamo, la Direzione Sanitaria si impegna a fornire una prima risposta all'utente interessato entro quindici giorni dalla presentazione del reclamo stesso.

STRUMENTI DI VERIFICA

- Raccolta e analisi – ad opera dell’RSQ – delle segnalazioni effettuate dall’utenza attraverso la compilazione del questionario di soddisfazione e dei moduli per i suggerimenti ovvero verbalmente.
- Raccolta e analisi – ad opera dell’RSQ – dei reclami presentati dall’utenza.
- Indagini *ad hoc* rivolte all’utenza, che vengono effettuate nell’ambito di determinati progetti e consistono, in genere, nella compilazione di questionari a scelta multipla.
- Raccolta ed analisi – ad opera dell’RSQ – delle segnalazioni degli operatori, effettuate attraverso la compilazione di un questionario ovvero nel corso delle riunioni periodiche di Reparto.
- Indagini *ad hoc* rivolte agli operatori, che vengono effettuate nell’ambito di determinati progetti e consistono, in genere, nella compilazione di questionari a scelta multipla.
- Verifiche Ispettive Interne, svolte nei diversi settori della Casa di Cura, secondo una pianificazione annuale.

I dati pervenuti costituiscono l’*input* per la convocazione delle riunioni dei diversi livelli organizzativi (riunioni dell’Ufficio Qualità, riunioni multidisciplinari, riunione annuale, ecc.), dalle quali derivano ipotesi e programmi di miglioramento della Qualità.



RECAPITI

Centralino: 0172 – 423686

Fax: 0172 – 423687

Telefono Diretto e prenotazioni: 333 – 9619080

Reparti di degenza: 0172 - 423688

E-mail: segreteria@casadicurasanmichele.it