



Sommario

<i>Presentazione dei principi, della mission e della politica della Casa di Cura San Michele.....</i>	<i>2</i>
<i>Diffusione dei documenti</i>	<i>3</i>
<i>Diritti del paziente</i>	<i>4</i>
<i>Doveri del paziente.....</i>	<i>4</i>
<i>Indicazioni per i visitatori: parenti e caregivers....</i>	<i>4</i>
<i>Struttura e Servizi offerti</i>	<i>5</i>
Ricovero	5
Reparti	5
Servizi	5
Informazioni	6
Relazioni con i familiari dei pazienti:	6
Relazioni con il personale	6
Identificazione	6
Colloqui dei familiari con i Medici.....	6
<i>Modalità di accesso ricovero area Riabilitazione .</i>	<i>6</i>
Accoglienza ed accettazione del ricovero	7
Degenza.....	7
Assistenza Sanitaria	7
Attività Clinica.....	8
Attività Riabilitative	8
Attività Infermieristica.....	8
Dimissione	9
Aspetti sanitari	9
Aspetti amministrativi.....	9
<i>Valutazione da parte degli utenti</i>	<i>9</i>
<i>Aspetti di umanizzazione</i>	<i>9</i>
<i>Reclami</i>	<i>9</i>
<i>Recapiti telefonici e e-mail.....</i>	<i>10</i>

Le modifiche apportate in questa edizione sono presenti, in corsivo sottolineato:

a pag. 3 *DIFFUSIONE DEI DOCUMENTI*

a pag. 8 *ORARI PER LE VISITE AI PAZIENTI*

Direttore Sanitario e Medico Responsabile della Casa di Cura San Michele è il Dott. Luca Patria, specialista in Psichiatria.



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.



DIFFUSIONE DEI DOCUMENTI

1. Vengono esposti in forma cartacea i seguenti documenti nella bacheca qualità presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri. Si trovano all'interno di un raccoglitore che viene aggiornato costantemente in base alla produzione o alla revisione dei documenti stessi:
 - Regolamento della Casa di Cura
 - Organigramma
 - Risultati delle indagini di qualità
 - Informative per gli utenti
 - La presente Carta dei servizi
 - L'Opuscolo Informativo.
2. Per gli utenti, come per gli operatori della Casa di Cura, sono disponibili sul sito internet della Casa di cura una serie di documenti compresa la presente carta dei servizi ed il relativo opuscolo informativo, ed inoltre:
 - Adempimenti legge n24/2001
 - Recapiti
 - Informative e privacy
 - Amministrazione trasparente
 - Indagini di Customer Satisfaction
 - Codice etico
 - Codice di condotta per la prevenzione e il contrasto delle molestie morali e sessuali
 - Politica Parità di genere e Inclusione
 - Segnalazione di condotte illecite
3. Ad uso degli operatori è stato istituito un **sistema informatico gestionale**, che permette la diffusione via intranet dei documenti procedurali, dei regolamenti, dei piani delle attività, della documentazione assunta a scopo formativo, e di ogni altra comunicazione ritenuta necessaria. Le porte di accesso da parte dei vari dipendenti sono selezionate in base alle loro competenze. Si inviano circolari di servizio a gruppi di destinatari, come anche a tutti i dipendenti se il comunicato è di interesse comune.

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@casadicurasanmichele.it

Dal mese di novembre 2024 la Casa di Cura San Michele ha intrapreso un percorso di formazione volto a garantire i diritti derivanti dalla **Parità di Genere**.



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 genere, 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, nel rispetto della considerazione del paziente quale esperto della propria condizione patologica.
- 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;
- 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, eventuali questionari ad hoc modulo per la segnalazione di disfunzioni/reclami/suggerimenti).

DOVERI DEL PAZIENTE

- 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, come più dettagliatamente descritto nell'opuscolo informativo.

INDICAZIONI PER I VISITATORI: PARENTI E CAREGIVERS

- Mantenere atteggiamento rispettoso verso tutti i degenti con cui si viene ad interagire anche occasionalmente
- Non fornire farmaci ai vostri familiari ricoverati. Eventualmente consegnarli agli infermieri, che si comporteranno secondo prescrizione del medico di corsia.
- Non introdurre occultamente alimenti; assolutamente proibito fornire alcolici ai pazienti, e ovviamente in caso di presenza di sostanze stupefacenti sarà doverosa la segnalazione alle forze dell'Ordine.
- Non prendere iniziative come modificare il deflusso della soluzione in caso di fleboterapia in atto, non chiudere in deflussore quando vedete terminata la fleboclisi, ma avvisare l'infermiere; assolutamente non sfilare l'ago intravena con rischio di incidente biologico.
- Non sedersi sui letti, in particolare quelli di altri degenti, sia per rispetto della loro *privacy*, sia per evitare eventuali contaminazioni.
- Non sedersi sui tavoli che sono destinati ai pasti.
- Si prega di effettuare il cosiddetto "Lavaggio Sociale" delle mani consistente in lavaggio con detergente e acqua tiepida per 15-20-secondi, prima di salire in corsia; si deve utilizzare il servizio a disposizione del pubblico nel corridoio di accesso alla sala di attesa al piano terra, dove troverete esposta una tabella esplicativa che riassume i passaggi da effettuare.
- Ripetere la manovra di lavaggio nel caso abbiate necessità di usare il servizio igienico della camera del vostro familiare.
- Arrivati al terzo piano, di fronte all'ascensore troverete un dispenser di liquido antiseptico, da utilizzare prima e dopo l'accesso in corsia.
- Se all'ingresso in Casa di Cura il rilevatore elettronico di temperatura segnala iperpiressia, rinunciare alla visita.



STRUTTURA E SERVIZI OFFERTI

Ricovero

A carico del Servizio Sanitario Nazionale

- 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 seguenti Aree;
- 1 Area di Posti Letto Territoriali per patologia Subacuta e Postacuta riservati ai residenti nella Regione Piemonte
- 2 Area di Posti Letto Ospedalieri per Riabilitazione neuropsichiatrica riservati ai residenti extraregionali
- La Casa di Cura ospita al suo interno un'Area REMS (Residenza esecuzione misure di sicurezza)

A carico del paziente:

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, integrata con l'attività di riabilitazione psichiatrica.

Reparti

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.

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

- ❖ Area di Posti Letto Territoriali ed Ospedalieri di Riabilitazione, collocata al terzo piano della Struttura e contrassegnata con le lettere C corta, C lunga, D, ospita 49 letti per un totale di 54 posti letto autorizzati ed accreditati. Dispone di camere singole e doppie, per un totale di 27 camere di degenza, di cui 19 dotate di proprio servizio igienico.
- ❖ Area REMS, collocata al secondo piano della Struttura, ospita 20 utenti su un totale di 26 posti letto autorizzati ed accreditati

Servizi

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.

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 e nelle camere di degenza.

Le visite dei familiari sono regolate da procedura interna facendo richiesta al numero del centralino.

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 pasti vengono serviti nei seguenti orari:

- colazione: ore 08.00;
- pranzo: ore 12.00;
- cena: ore 19.00.

Il personale di Reparto distribuisce e raccoglie i menù proposti e scelti ed è a disposizione per informazioni e modalità.

Informazioni

Le informazioni vengono fornite dalla Segreteria Sanitaria (tel. 0172-423686) con il seguente orario: dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 17.00

Relazioni con i familiari dei pazienti:

All'atto del ricovero viene chiesta ai pazienti la disponibilità a ricevere visite indicando i nominativi delle persone gradite e di quelle non gradite, nel rispetto della privacy.

le visite sono organizzate su appuntamento dall'operatrice che risponde al numero di centralino della Casa di Cura, prenotandole secondo disponibilità nella seguente fascia oraria:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 13.00 alle ore 17.00

- sabato e domenica, o altri festivi, anche al mattino alle ore 10.00 e 11.00.

--sono ammesse, altresì, visite fuori orario, previa autorizzazione dei Medici di Reparto

Relazioni con il personale

Identificazione:

tutto il personale della Casa di Cura San Michele è identificabile attraverso il: cartellino di riconoscimento

Colloqui dei familiari con i Medici.

avvengono su appuntamento, tramite centralino oppure rivolgendosi al personale di corsia.

MODALITÀ DI ACCESSO RICOVERO AREA RIABILITAZIONE

Di seguito si riportano le informazioni relative all'Area Posti Letto Territoriali ed Ospedalieri di Riabilitazione Neuropsichiatrica.

Per l'Area REMS si rimanda alla normativa vigente.

Il ricovero a carico del Servizio Sanitario Nazionale nei Posti Letto Extraospedalieri (Utenti residenti nella Regione Piemonte) avviene su richiesta dei Dipartimenti di Salute Mentale attraverso compilazione ed invio via mail (prenotazioni@casadicurasanmichele.it) di apposito modulo regionale.



Il ricovero a carico del Servizio Sanitario Nazionale nei Posti Letto di Riabilitazione Neuropsichiatrica (utenti extraregionali) avviene su richiesta del diretto interessato, dei curanti (MMG, DSM), previo invio di impegnativa di ricovero, relazione clinica, documenti anagrafici (CI TEAM).

In entrambi i casi il nominativo del paziente viene inserito in apposite liste di prenotazione, all'interno del sistema gestionale dell'azienda.

A carico del paziente rimangono le spese integrative non sanitarie (es. lavanderia).

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

La prenotazione può avvenire telefonando al centralino, o utilizzando la posta elettronica per inviare relazioni o altri documenti.

Accoglienza ed accettazione del ricovero

Al momento dell'ingresso in Casa di Cura il paziente viene accolto dal personale dedicato alla procedura di accoglienza, che espleta le formalità amministrative, fornisce le prime informazioni, 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.

- All'atto del ricovero viene consegnato al paziente:
 1. Questionario di soddisfazione
 2. Modulo per reclami, suggerimenti, apprezzamenti.
 3. Opuscolo Informativo della Casa di Cura.
- Viene inoltre richiesto di firmare il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili; e di compilare a firmare il modulo che indica i terzi a cui il paziente concede che siano trasmesse informazioni sul proprio stato di salute, o di ricevere da loro visite o telefonate.

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 da personale che è disponibile a fornire ulteriori informazioni e ad aiutare per la sistemazione dei bagagli. Si ricorda che, come da regolamento, non è consentito trattenere con se farmaci, oggetti taglienti, contenitori in vetro o altro materiale che possa essere ritenuto pericoloso per la sicurezza degli utenti; eventuali oggetti rientranti nelle suddette categorie devono essere consegnati al personale di reparto, che li tiene in custodia in apposito luogo. Altresì si sconsiglia di tenere con se denaro od oggetti preziosi. E' vietata l'introduzione di alcolici e sostanze di abuso pena la decadenza del rapporto contrattuale.

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.
- 2) Continuità: all'interno della Casa di Cura viene garantita la presenza di un Medico 24 ore su 24.
- 3) 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 sottoscritto con firma di approvazione.**
Nel Progetto Riabilitativo Individuale vengono considerati tutti i vari aspetti della diagnosi e della cura del paziente, comprendenti interventi centrati sul paziente inteso come esperto della propria condizione psicodiagnostica, farmacologica, psicoterapica, riabilitativa, individuali o di gruppo.
Nel PRI è presente la sezione relativa alla rivalutazione del percorso, che si effettua dopo circa venti giorni di degenza.



Il P.R.I verrà inviato per competenza al Dipartimento di salute Mentale, ai fini della integrazione in rete degli interventi sul singolo paziente.

Attività Clinica

L'equipe viene coordinata dal **Medico Responsabile e Direttore Sanitario**: Dr. Luca Patria.

I turni di servizio dei medici sono esposti in bacheca qualità, presso l'ufficio accettazione ricoveri.

I colloqui tra medici e famigliari o caregivers si svolgono in studi medici nel rispetto della privacy, su richiesta diretta del paziente o dei famigliari, facendone richiesta tramite il centralino.

I pazienti possono usufruire di permessi di uscita, accompagnati da famigliari o caregivers, nella fascia oraria dalle ore 09.00 alle ore 18.00.

Attività Riabilitative

Sono integrate con le attività cliniche, e sviluppate dalle seguenti figure professionali:

Psicologi, che svolgono

Interventi individuali

1. colloqui psicologici individuali (conoscitivi, di sostegno, strutturati),
2. test psicodiagnostici:
 - Cognitivi: MODA, ENB-2
 - Wais iv; SPM
 - Proiettivi: RORSCHARC, TAT
 - Di personalità: SCID-5PD, MCMI-III, ABQ

Interventi di gruppo:

- Dipende da me
- Rilassamento
- Attiva mente
- Illustriamoci
- Emozioni in gioco

Tecnici della Riabilitazione ed Educatori psichiatrici, i quali svolgono attività di supporto individuale ai pazienti ed inoltre le seguenti attività di gruppo:

- Lettura quotidiani
- Risveglio muscolare
- Informa dolcemente
- Officina creativa
- Mai dire mente
- Angolo del libro
- Social Skill Training
- Zero stress
- Fuori menù
- Esperienze esterne

Attività Infermieristica

Il Coordinatore Infermieristico sovrintende all'assistenza fornita da **Infermieri ed OSS**.



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

Adempimenti amministrativi: vengono svolti, il giorno della dimissione, presso l'Ufficio Accettazione e presso la Segreteria Sanitaria; la Segreteria Amministrativa interviene per i ricoveri a pagamento.

- 1) 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

Sono previste indagini da parte dell'Ufficio Qualità per la valutazione della soddisfazione degli utenti.

All'atto del ricovero viene consegnato al paziente il questionario di soddisfazione (si prega di volerlo compilare ed imbucare nella cassetta che vi sarà indicata in reparto)

Gli esiti di queste indagini saranno analizzati e utilizzati per la definizione del piano annuale di miglioramento della qualità.

ASPETTI DI UMANIZZAZIONE

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

Attività di riabilitazione psichiatrica orientate all'empowerment del paziente, considerato esperto della propria condizione.

Adozione del Piano di Programmazione delle attività assistenziali-organizzative orientate alla accoglienza del paziente.

RECLAMI

Segnalazioni, suggerimenti e reclami possono essere presentati

- Verbalmente: direttamente, a ogni operatore.
- Telefonicamente: tramite centralino, chiedendo di essere messo in comunicazione con il Direttore Sanitario o suo delegato
- Tramite lettera: indirizzata alla Direzione Sanitaria
- Attraverso l'apposito modulo per reclami, suggerimenti, apprezzamenti, elogi (fornito al paziente all'atto del ricovero): potete avvalervi dell'assistenza degli operatori della riabilitazione per inoltrarlo in Direzione Sanitaria.



CASA DI CURA
San Michele

CARTA DEI SERVIZI

Rif. UNI EN ISO 9001

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, nello spirito del **Regolamento di pubblica tutela adottato dalla Casa di Cura**, esposto in bacheca della Qualità.

RECAPITI TELEFONICI E E-MAIL

-Centralino:0172 – 423686

-Reperti di Degenza:0172 – 423688

-E-mail segreteria:

segreteria@casadicurasanmichele.it

-E-mail segreteria sanitaria:

segreteria.sanitaria@casadicurasanmichele.it

Bra, 30-06-2026

La Direzione Generale

Dr Sergio Patria