



## **CASA DI CURA PRIVATA VILLA DEI PINI SPA**

**STRUTTURA INTERMEDIA RESIDENZIALE**

# Carta dei Servizi

Approvata (Presidente CDA) – (Direzione sanitaria)  
*Dr. Giuseppe Rosato*

## INDICE

1. PRESENTAZIONE
2. POLITICA DELLA QUALITÀ
3. CHI SIAMO
4. PATOLOGIE TRATTATE
5. ATTIVITÀ TERAPEUTICHE
6. ORGANIZZAZIONE
7. DEGENZA E CURA
8. INFORMAZIONI
9. COSA METTERE IN VALIGIA
10. SERVIZI COMPLEMENTARI
  - GIORNALI
  - PARRUCCHIERE
  - LAVANDERIA
  - BAR
  - PASTI
  - ASSISTENZA RELIGIOSA
  - PARCHEGGIO
11. RISPETTO DELLA QUIETE E DEL RIPOSO
12. DIVIETO DI FUMO
13. LA GESTIONE DEL RECLAMO
14. RISPETTO DELLA PRIVACY
15. RICHIESTA CARTELLA CLINICA
16. NOTIZIE UTILI
17. DOVE SIAMO
18. COME RAGGIUNGERCI
19. CARTA DEI DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

## **1 PRESENTAZIONE**

La Casa di Cura Villa dei Pini nasce ad Avellino nel 1962, su iniziativa di alcuni medici Irpini. Ha sempre svolto attività sanitaria e assistenziale per la diagnosi la cura e la riabilitazione dei disturbi psichiatrici e per la riabilitazione psicosociale. Nel 2014 la Casa di Cura Villa dei Pini è rientrata nel programma della Regione Campania (D.C.A. n.94 del 11.08.2014) per la riconversione delle strutture ad indirizzo neuropsichiatrico in setting assistenziali compatibili con il fabbisogno regionale.

La Struttura Residenziale Intermedia “Villa dei Pini” di Avellino accoglie le persone affette da disturbi psichiatrici per un trattamento riabilitativo con un supporto assistenziale variabile. L’accesso alla struttura avviene mediante un Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale (PTRI) Psichiatrico elaborato e concordato con l’équipe multidisciplinare del CSM (Centro di Salute Mentale ) del territorio di residenza dell’interessato. In accordo alle indicazioni dei decreti regionali, l’inserimento dei pazienti nella Struttura Intermedia Residenziale (SIR) “Villa dei Pini” di Avellino è soggetto a specifici criteri diagnostici quali disturbi schizofrenici, sindromi affettive gravi, disturbi psicotici, disturbi della personalità.

## **2 POLITICA DELLA QUALITÀ**

La nostra mission aziendale si fonda su un concetto di “presa in carico globale” del paziente, con un approccio multidisciplinare e multi professionale nell’ottica della centralità della persona e della umanizzazione delle cure e, in quanto struttura a prevalente vocazione riabilitativa, svolge attività di informazione ed educazione sociosanitaria e di tutela delle persone con disabilità, nonché di formazione, aggiornamento, ricerca e didattica in ambito riabilitativo, in collaborazione con le altre istituzioni.

Nell’erogazione dei servizi la casa di Cura Villa dei Pini Spa, si ispira ai seguenti principi:

- Eguaglianza dei Diritti degli Utenti
- Imparzialità e continuità nell’erogazione dell’assistenza
- Partecipazione, attraverso la collaborazione e il recepimento dei suggerimenti circa il miglioramento dei servizi, con garanzia di accesso alle informazioni che riguardano l’utente.

Crediamo nella formazione del personale per migliorare e qualificare l’assistenza e nel ritenere tutti gli operatori elementi fondamentali che consentono con il loro consapevole impegno una crescita del servizio offerto. La nostra Politica è assistere il Paziente con disponibilità e prontezza e di prestare le cure con competenza. Questi principi sono condivisi dai medici, dagli infermieri, dai fisioterapisti, dagli operatori socio sanitari, dagli impiegati e da tutti i lavoratori dislocati funzionalmente nei reparti di degenza e nei vari servizi presenti nella struttura.

### **3 CHI SIAMO**

La Struttura Residenziale Intermedia di Avellino accoglie le persone affette da disturbi psichiatrici per un trattamento riabilitativo con un supporto assistenziale variabile. L'accesso alla struttura avviene mediante un Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale (PTRI) Psichiatrico elaborato e concordato con l'équipe multidisciplinare del CSM (Centro di Salute Mentale ) del territorio di residenza dell'interessato. In accordo alle indicazioni dei decreti regionali, l'inserimento dei pazienti nella Struttura Intermedia Residenziale (SIR) "Villa dei Pini" di Avellino è soggetto a specifici criteri diagnostici quali disturbi schizofrenici, sindromi affettive gravi, disturbi psicotici, disturbi della personalità.

### **4 PATOLOGIE TRATTATE**

La Struttura Residenziale Intermedia è specializzata nella presa in carico di pazienti affetti da diverse patologie.

- ❖ Disturbi d'Ansia.
- ❖ Disturbi di Personalità.
- ❖ Disturbo Bipolare.
- ❖ Disturbo Depressivo.
- ❖ Disturbo Ossessivo Compulsivo.
- ❖ Disturbi Psicotrici.
- ❖ Disturbo dello spettro Schizofrenico.

### **5 ATTIVITÀ TERAPEUTICHE**

Le caratteristiche principali dei processi riabilitativi psichiatrici comprendono:

- L'approccio della Riabilitazione psichiatrica è essenzialmente un processo centrato sulla persona o diretto sulla persona.
- La scelta dell'ambiente riabilitativo deve essere deciso dalle persone.
- Valorizzazione dei ruoli sociali. I principi guida della Riabilitazione psichiatrica prevedono tre obiettivi principali (da Pratt CW et al., 2014):

- Recovery
- Integrazione nella comunità
- Miglioramento della qualità della vita

Il processo riabilitativo presso la Struttura Riabilitativa Psichiatrica "Villa dei Pini" prevede 3 fasi:

1. La diagnosi riabilitativa psichiatrica
2. Il progetto terapeutico riabilitativo individuale (PTRI)
3. Interventi riabilitativi:
  - Terapia farmacologica
  - Terapia psicologica e psicoterapeutica
  - Interventi psicoeducativi
  - Interventi abilitativi e riabilitativi
  - Interventi di risocializzazione

## **6 ORGANIZZAZIONE**

La Casa di Cura Villa dei Pini ha adottato un modello organizzativo basato sui processi. L'organizzazione sanitaria si compone di un setting assistenziale (sire /srp3) (siri/srp1 e srp2), servizi di laboratorio, di radiodiagnostica ed ambulatori specialistici convenzionati e privati.

I pazienti vengono presi in carico in fase di riabilitazione da un team multidisciplinare che unisce diverse professionalità. Il dialogo ed il confronto tra questi professionisti e la condivisione di esperienze a livello medico scientifico, rendono altamente qualificata la nostra offerta riabilitativa, con percorsi terapeutici e assistenziali specialistici ed innovativi. Il team comprende: - medici psichiatrici - medici psicologi - psicoterapeutici - Infermieri - tecnici della riabilitazione - Educatori - Assistenti sociali - Operatori socio sanitari

## **7 DEGENZA E CURA**

La richiesta di ospitalità viene redatta ed autorizzata dal medico di riferimento (dirigente psichiatria) della Unità Operativa di Salute Mentale (UOSM) del territorio di appartenenza che coadiuvato dalla equipé multidisciplinare, in accordo con i sanitari della SIR Villa dei pini, di Avellino, elaboro i PTRI per il paziente, indicando il setting assistenziale (sire /srp3) (siri/srp1 e srp2).

- La data e gli orari di accesso alla Struttura Intermedia Residenziale devono essere concordati con i sanitari di ciascuna struttura.

- Viene consegnata una lettera che contiene un codice di comportamento da rispettare durante la permanenza con orari, indicazioni, modalità di svolgimento delle attività.

L'accesso alla Struttura Intermedia Residenziale (S.I.R.) Villa dei Pini è possibile con procedura programmata e viene erogato esclusivamente in regime di convenzione con il SSN. Il medico referente della U.O.S.M. di appartenenza, in accordo con l'ospite e/o con la relativa famiglia, può consultare l'equipe medica della Villa dei Pini per trasferire elementi utili alla definizione del percorso di diagnosi, cura e riabilitazione.

## **8 INFORMAZIONI**

Per tutti gli aspetti organizzativi e per qualsiasi informazione occorre contattare, l'ufficio accettazione dal lunedì al venerdì dalle 08,00 alle 20,00 sabato dalle 08,00 alle 14,00 Oppure contattare : [accettazioneriabilitazione@villadeipini.com](mailto:accettazioneriabilitazione@villadeipini.com) (Tel 0825672711 – Fax 0825-36073)

Tutti i documenti da consegnare all'atto del ricovero sono i seguenti:

- Progetti Terapeutici Riabilitativo Individuali (PTRI).
- Autorizzare il trattamento dei dati personali ad uso statistico-epidemiologico (Regolamento (UE) n. 679 del 2016.).
- documento di riconoscimento valido,
- libretto o tessera sanitaria,
- codice fiscale,

- Documentazione riguardante l'eventuale interdizione.
- Accettazione del regolamento interno della Casa di Cura e delle normative vigenti in tema di ricovero.

## **9 COSA METTERE IN VALIGIA**

La invitiamo a portare con sé la documentazione clinica in suo possesso (cartelle cliniche, radiografie, analisi, prescrizioni di terapie effettuate ed altri accertamenti diagnostici già eseguiti, ecc.). Le consigliamo di non portare oggetti di valore (gioielli, grosse somme di denaro, ecc.) e di non lasciare incustoditi valori, telefoni cellulari, borse e portafogli: la Casa di Cura non si assume la responsabilità di eventuali furti e smarrimenti. La invitiamo a dotarsi di materiale per l'igiene personale, indumenti adatti alla permanenza nei reparti di degenza e all'attività riabilitativa da svolgere nei locali della Casa di Cura.

- Pigiama e/o camicia da notte
- Vestaglia e/o giacca da camera
- Abiti comodi

## **10 SERVIZI COMPLEMENTARI**

### **• GIORNALI**

La struttura mette a disposizione i quotidiani e le riviste di più ampia diffusione, qualora venissero richiesti dal paziente .

### **• PARRUCCHIERE**

Il servizio è disponibile per i degenti in orari compatibili con l'organizzazione dei reparti e della disponibilità dell'operatore.

### **• LAVANDERIA**

I degenti della Casa di Cura possono richiedere, a pagamento, tramite il personale infermieristico, il lavaggio di capi di biancheria personale. Il listino prezzi per il servizio è disponibile presso l'ufficio accettazione.

### **• BAR**

Nell'area accettazione sono presenti distributori automatici per garantire il servizio bar H24.

### **• PASTI**

I pasti sono distribuiti alle ore 8, alle ore 12:30 e alle ore 18:30

A tutela e garanzia della salute dei ricoverati è vietato introdurre dall'esterno e somministrare ai pazienti alimenti e bevande.

- **ASSISTENZA RELIGIOSA**

Nella CASA DI CURA VILLA DEI PINI assicurata l'Assistenza Religiosa presso la Cappella. Il cappellano celebra la Santa Messa, il sabato pomeriggio. Inoltre, provvede a fornire ai degenti i Sacramenti ed il conforto spirituale. Per i pazienti allettati o impossibilitati a raggiungere la Cappella, il Cappellano assicura l'Assistenza Religiosa nelle camere di degenza. Per i fedeli di altre Religioni potrà essere fatta esplicita richiesta alla Direzione Sanitaria della Casa di Cura.

- **PARCHEGGIO**

All'interno della Casa di Cura, diviso in più settori, è presente un ampio parcheggio interno messo a disposizione per i familiari dei degenti e per i dipendenti.

## **11 RISPETTO DELLA QUIETE E DEL RIPOSO**

È indispensabile osservare il silenzio e la tranquillità del reparto, soprattutto nelle fasce orarie che vanno:

- dalle ore 14.00 alle ore 16.00
- dalle ore 22.00 alle ore 07.00
- alla sera entro le ore 22.00

Tutti i pazienti sono pregati di recarsi nella propria camera per il riposo notturno. In ogni camera di degenza si trova un apparecchio televisivo, il cui uso non deve recare fastidio agli altri utenti.

## **12 DIVIETO DI FUMO**

Viste le disposizioni dell'art. 51 del comma 5 della legge del 16/01/2003, n°3 e nel rispetto della salute di tutti gli Ospiti e degli operatori in tutta Casa di Cura è proibito fumare.

Il coordinatore infermieristico è stato formalmente incaricato di verificare che tale disposizione sia rispettata. In tutta la struttura sono stati appesi cartelli in merito alla normativa in vigore e le sanzioni per i contravventori.

## **13 LA GESTIONE DEL RECLAMO**

L'importanza della comunicazione si esplica anche attraverso il riconoscimento del diritto dell'utente ad esporre reclami e opposizioni contro gli atti o comportamenti che negano o limitano

la fruibilità delle prestazioni erogate. Gli utenti possono esercitare tale diritto attraverso: lettera in carta semplice indirizzata alla Direzione, segnalazione via mail, segnalazione telefonica, colloquio con il responsabile e vanno effettuate entro 10 giorni dal momento in cui si è verificato l'eventuale atto lesivo dei propri diritti. Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami qualora non trovino immediata soluzione, saranno istruite e trasmesse alla Direzione entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi. La Direzione adotterà procedimenti idonei ed immediati alla risoluzione del problema segnalato.

#### **14 RISPETTO DELLA PRIVACY**

I dati personali sono trattati tutelando la privacy di ciascun utente, nel rispetto di quanto sancito dalla nuova normativa sulla privacy di cui al Regolamento Europeo GDPR 2016/679. Adottando le misure di sicurezza necessarie ad evitare un utilizzo distorto dei dati personali e sensibili dell'utenza. Infatti, in fase di accettazione, viene consegnata a tutti gli utenti l'informativa sulla privacy, ove sono riportati:

- la finalità e modalità del trattamento;
- soggetti ai quali possono essere comunicati e trasferiti i dati;
- diritti dell'interessato;
- titolare e responsabile del trattamento.

Di seguito, viene acquisito il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili.

#### **15 RICHIESTA CARTELLA CLINICA**

Al termine della permanenza, è possibile richiedere copia dei documenti sanitari tramite l'apposito modulo scaricabile. La documentazione sarà disponibile entro 60 gg ed ha un costo di 20 €.

Se il paziente è deceduto, la richiesta ed il ritiro devono essere effettuati dagli eredi legittimi, esibendo la carta d'identità e dichiarazione di atto sostitutivo di notorietà.

#### **16 NOTIZIE UTILI**

##### **UFFICIO ACCETTAZIONE**

Dal lunedì al venerdì dalle 08,00 alle 20,00

sabato dalle 08,00 alle 14,00

##### **UFFICIO RICOVERI**

Dal lunedì al venerdì dalle 08,00 alle 18,00

Tel 0825672711 – Fax 0825-36073

##### **TELEFONO**

Tel 0825672711 – Fax 0825-36073



## **INDIRIZZI MAIL**

Direzione Sanitaria: [direzionesanitaria@villadeipini.com](mailto:direzionesanitaria@villadeipini.com)

Ufficio Accettazione: [accettazioneriabilitazione@villadeipini.com](mailto:accettazioneriabilitazione@villadeipini.com)

Ufficio Ricoveri: [ufficioricoveririabilitazione@villadeipini.com](mailto:ufficioricoveririabilitazione@villadeipini.com)

Area Degenza(Recupero e riabilitazione funzionale – Lungodegenza): [g.speranza@villadeipini.com](mailto:g.speranza@villadeipini.com)

## **17 DOVE SIAMO**

Cda Pennini, 86/a - 83100 Avellino

## **18 COME RAGGIUNGERCI**

Da Napoli: Immettersi sull'Autostrada A16 per Bari, uscire ad Avellino Ovest (circa 50 km), allo stop girare a destra seguendo le indicazioni per Avellino

Da Salerno :Immettersi sul raccordo autostradale “Salerno-Avellino” ed uscire a sinistra imboccando la ss7 bis (circa 27 Km) percorrerla e poi seguire le indicazioni Avellino (località Pennini).

Da Roma: Immettersi sull'Autostrada A1 Roma-Napoli, percorrerla per circa 177 km, inserirsi sull'Autostrada A30 Caserta-Salerno e percorrerla per 20 km circa, svoltare per l'Autostrada A16 Napoli-Canosa e percorrerla per 26 km circa, uscire ad Avellino Ovest, allo stop girare a destra seguendo le indicazioni per Avellino (località Pennini).

Da Benevento: Immettersi sulla SS per Tufara Valle, seguire indicazioni per Roccabascerana, Pietrastornina, Sant'Angelo a Scala, Summonte e poi per Avellino (località Pennini)

Da Caserta: Immettersi sulla SS per Maddaloni, poi attraversare i comuni di Arpaia, Montesarchio, San Martino Valle Caudina, Roccabascerana, Pietrastornina, Sant'Angelo a Scala, Summonte e poi si giunge ad Avellino (località Pennini).

## **IN TRENO/BUS**

Treno: La stazione delle Ferrovie dello Stato più vicina è quella di Avellino, linea Benevento-Napoli. Sono previsti collegamenti giornalieri per Benevento e per Napoli. ([www.ferroviedellostato.it](http://www.ferroviedellostato.it))

Bus: Il servizio urbano è previsto dalla Linea N.3 e N..7

## **IN AEREO**

**Aeroporto di Napoli (50 km circa)**

**Aeroporto di Roma Fiumicino (265 km circa)**

Rev. 1 ed. Ottobre 2021

## **Aeroporto di Roma Ciampino (237 km circa)**

### **IN BUS**

Da Napoli: Marozzi ([www.marozzivi.it](http://www.marozzivi.it)) - A.I.R. Autoservizi Irpini ([www.air-spa.it](http://www.air-spa.it)) - Circumvesuviana ([www.eavsrl.it](http://www.eavsrl.it))

Da Roma: Marozzi ([www.marozzivi.it](http://www.marozzivi.it)) - A.I.R. Autoservizi Irpini ([www.air-spa.it](http://www.air-spa.it))

## 19 CARTA DEI DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

*L'articolato che segue costituisce espressione ed integrazione dei principi contenuti nei sottoindicati documenti, elaborati alla luce di norme di diritto internazionale:*

- *"Carta dei diritti del paziente", approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;*
- *"Carta dei diritti del malato", adottata dalla CFE 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;*
- *Art. 25 della "Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo" - Art. 11 e 13 della "Carta sociale europea 1961";*
- *Art. 12 della "Convenzione internazionale dell'ONU sui Diritti economici, sociali e culturali", 1966;*
- *Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2 - 3 - 32).*

*Il presente regolamento, adottato dall'Organizzazione è conforme allo schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici e sanitari" di cui al D.P.C.M. del 19 maggio 1995.*

### **I DIRITTI**

- 1. Il paziente-utente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana, della libertà della persona e delle proprie convinzioni etiche valoriali e delle credenze religiose.*
- 2. Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura socio-sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.*
- 3. Il paziente ha diritto di ottenere, dall'operatore socio-sanitario che lo segue, informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.*
- 4. Il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto alle terapie od interventi. Ove il terapeuta raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta (come nell'età evolutiva), la stessa dovrà essere fornita ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria, salvo espresso diniego del paziente adulto.*
- 5. 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 al punto precedente.*

6. *Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardino, rimangano segreti.*
7. *Il paziente ha diritto di proporre, esposti per iscritto e in forma non anonima, alle segreterie delle sedi note, segnalazioni e suggerimenti che debbono essere esaminati dalla Direzione. Trascorso un lasso di tempo utile per acquisire gli elementi del caso (entro i 30 giorni lavorativi successivi), il paziente viene tempestivamente informato sull'esito di tale valutazione.*
8. *Il paziente ha il diritto di conoscere la presente Carta.*

## **I DOVERI**

1. *Il paziente-utente, quando accede ad una struttura operativa dell'Organizzazione, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti-pazienti, con la volontà di collaborare con il personale medico, psicologico, tecnico-riabilitativo e con la direzione della sede in cui si trova.*
2. *L'accesso in una struttura socio-sanitaria esprime da parte del paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale della azienda, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.*
3. *È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.*
4. *I familiari sono tenuti a mantenere un comportamento di decoro nei luoghi di aggregazione rispettando gli altri utenti e gli operatori.*
5. *Il paziente ed i familiari sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture.*
6. *Il personale socio-sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del centro ed il benessere del paziente.*
7. *Il paziente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.*
8. *Chiunque si trovi in una struttura dell'Organizzazione è chiamato al rispetto degli orari stabiliti dalla Direzione, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale-terapeutica.*