

# **CARTA DEI SERVIZI SANITARI**

## **SRP SAMADI**

Roma, 01/08/2022

## Sommario

<u>Presentazione</u> .....	3
<u>Funzionigramma aziendale</u> .....	4
<u>La Carta dei Servizi</u> .....	4
<u>La nostra Mission</u> .....	5
<u>I nostri principi</u> .....	5
<u>I diritti dell'Utente</u> .....	6
<u>I nostri impegni</u> .....	7
<u>L'assistenza</u> .....	9
<u>Tipologie assistenziali</u> .....	9
<u>Il personale</u> .....	11
<u>Medici</u> .....	11
<u>Coordinatore Infermieristico</u> .....	12
<u>Infermieri</u> .....	12
<u>Psicologi e Psicoterapeuti</u> .....	12
<u>Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica</u> .....	12
<u>Assistente Sociale</u> .....	12
<u>OSS</u> .....	12
<u>I servizi diagnostici</u> .....	13
<u>Assistenza personale non sanitaria</u> .....	13
<u>Assistenza religiosa</u> .....	13
<u>Il ricovero</u> .....	13
<u>Dove siamo</u> .....	13
<u>Accesso</u> .....	13
<u>Accoglienza – Documenti</u> .....	14
<u>Pasti</u> .....	14
<u>Cosa portare</u> .....	14
<u>Comfort</u> .....	15
<u>Biblioteca</u> .....	15
<u>Parrucchiere</u> .....	15
<u>Bar</u> .....	15
<u>Lavanderia</u> .....	15
<u>Informazioni sanitarie e Punti di informazione</u> .....	16
<u>La dimissione</u> .....	16
<u>Documentazione Clinica</u> .....	17
<u>Diritti e doveri degli Utenti</u> .....	17
<u>Le emergenze</u> .....	18

## Presentazione

Gentile Ospite,

la Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto alla salute.

La Carta dei Servizi consente al Cittadino-Utente di esercitare un controllo sul funzionamento e sulla qualità dei servizi erogati dalle strutture sanitarie.

Attraverso la Carta dei Servizi, la Struttura Residenziale Psichiatrica Samadi intende fornire informazioni sull'intera struttura sanitaria, i servizi offerti, gli obiettivi che si intendono raggiungere e gli strumenti di controllo attivati per garantire, al presente ed in futuro, la migliore qualità assistenziale.

La Carta dei Servizi nasce dalla collaborazione e dal coinvolgimento di tutti i professionisti ed operatori sanitari, i Cittadini-Utenti ed i loro rappresentanti ed il suo utilizzo costituisce la premessa per il controllo e la verifica della corrispondenza tra obiettivi e risultati.

Questa Carta dei Servizi contiene informazioni che vogliono essere utili affinché il Cittadino possa effettuare una libera scelta del luogo di cura, del medico e delle modalità assistenziali.

Il Direttore Sanitario

Dott. Leonardo Maria Strusi

## Cenni storici

La Struttura Residenziale Psichiatrica Samadi – struttura privata accreditata – è attiva dal 1965. È parte integrante del Sistema Sanitario Regionale ed ha l'obiettivo di soddisfare i bisogni sanitari sempre più complessi ed articolati dei propri utenti, avvalendosi dell'evoluzione delle tecniche e delle conoscenze.

L'esperienza della Samadi è nata da un'idea e dalla collaborazione tra il prof. Tullio Bazzi, coautore del Trattato di Psichiatria (Vallardi1964) ed il dott. Gian Francesco Gherardini che ne fu Direttore Sanitario e Responsabile medico per alcuni decenni.

Nel 1988 è stata acquisita dalla famiglia Garofalo all'interno del piano di ampliamento delle attività imprenditoriali dell'omonimo Gruppo leader nella sanità nazionale.

## Funzionigramma aziendale

### Struttura Residenziale Psichiatrica Samadi

Autorizzazione Sanitaria ed Accredimento Istituzionale DCA 243 del 24 luglio 2014

**Sede:** Via di Grottarossa km 2,200 - 00189 - Roma

**Contatti:** - telefono 06 33.01.41  
- email: segreteria@samadi.it  
- web: www.samadi.it

**Responsabile Legale:** Dott. Prof. Mariano Garofano

**Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione:** Ing. Enzo Santagati

**Direttore Sanitario:** Dott. Leonardo Maria Strusi

**Medico Responsabile:** Dott. Antonio Buonanno

**Direttore Amministrativo:** Sig.ra Silvana Borrelli

**Responsabile Qualità e Accredimento:** Dott. Leonardo Maria Strusi

## La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi della Struttura Residenziale Psichiatrica Samadi è uno strumento attraverso il quale si rendono accessibili, trasparenti e complete le informazioni sui servizi offerti, in modo da facilitare l'Utente nella scelta degli stessi e di contribuire al loro controllo e qualità.

Attraverso la presente Carta dei Servizi, l'Utente e i suoi familiari vengono a conoscenza di tutti i servizi socio-sanitari offerti e sono adeguatamente informati sull'organizzazione di questa struttura e sullo svolgimento delle prestazioni scelte.

La Carta dei Servizi offre inoltre degli indicatori che descrivono il livello attuale di qualità del servizio offerto e i miglioramenti previsti per il futuro.

In particolare la Struttura Residenziale Psichiatrica Samadi, in ottemperanza alla normativa vigente:

- Offre il servizio seguendo precisi standard di qualità;

- Rende pubblici gli standard prefissati e informa l'utente sui programmi di miglioramento e sugli impegni che si intendono assumere per il futuro attraverso la Carta dei Servizi ed il sito web;
- Verifica costantemente gli standard e rende chiaro all'Utente lo stesso diritto di verifica;
- Verifica il grado di soddisfazione dell'Utente attraverso questionari di valutazione a disposizione dell'utente;
- Assicura sempre ai propri utenti la possibilità di reclamare, nel caso in cui dimostri che siano stati lesi i propri diritti o che i principi ed i servizi esposti in questa Carta dei Servizi siano inferiori a quanto nella stessa dichiarato.

## La nostra Mission

La Struttura Residenziale Psichiatrica Samadi – struttura privata accreditata – è attiva dal 1965 e si pone quale parte integrante del Sistema Sanitario Regionale, per soddisfare i bisogni sanitari sempre più complessi ed articolati dei propri utenti, avvalendosi dell'evoluzione delle tecniche e delle conoscenze.

L'interesse primario della Struttura Residenziale Psichiatrica è stato da sempre quello di garantire a tutti i degenti la migliore qualità possibile delle prestazioni erogate, sia mediante la professionalità degli operatori sanitari, sia mediante i mezzi tecnici messi a disposizione degli stessi.

L'obiettivo principale è la restituzione all'Utente della propria dimensione sociale ed il perseguimento del massimo grado di autonomie e benessere raggiungibili, mediando tra lo stesso, il territorio che lo ospita e le Istituzioni che prendono parte e collaborano al processo assistenziale. Il nostro intervento è volto a garantire un veloce recupero e rientro in famiglia o, dove questo non sia possibile, l'individuazione del miglior percorso assistenziale per l'inserimento in altri contesti abitativi, sia autonomi che assistiti.

Un'attenzione particolare è posta al rispetto della dignità umana, senza distinzioni di sesso, cultura, stato sociale, età, lingua, e nel rispetto delle idee e della fede religiosa.

## I nostri principi

La struttura e tutto il suo personale si impegnano al rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Uguaglianza ed Imparzialità** Ogni Utente ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, lingua, religione ed opinioni politiche. I comportamenti degli operatori verso gli Utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- **Umanizzazione** Della relazione con il paziente da esplicitarsi nell'attenzione, oltre che ai bisogni di cura, a quelli di confort alberghiero, relazionali e psicologici, misurati dal feed-back dei questionari di soddisfazione;
- **Globalità** La strategia assistenziale richiede un approccio che considera la persona nella sua visione complessiva e non si focalizza sulla patologia prevalente. Ciò necessita di una presa in carico multidisciplinare delle varie figure professionali che operano in sanità (medici, infermieri, psicologi, terapisti ed operatori socio sanitari) e di meccanismi di gestione delle informazioni che permettano la condivisione e la completezza del dato clinico in un sistema di interconnessioni;
- **Personalizzazione** Ogni individuo differisce da un altro. La strategia assistenziale personalizzata, tiene conto di ciò che distingue una persona da un'altra da un punto di

vista fisico, psicologico e relazionale, considerando come ricchezza la variabilità soggettiva con cui ci si confronta;

- **Informazione** al paziente ed ai parenti per aumentare la consapevolezza ed il coinvolgimento creando “un’alleanza terapeutica” per un recupero ed una guarigione più rapida;
- **Attenzione** al confort alberghiero, per garantire agli assistiti un ambiente gradevole e la miglior integrazione all’interno della struttura.
- **Partecipazione** del nucleo familiare al processo di cura, mirando alla responsabilizzazione ed alla cura dei rapporti affettivi stabili, anche al di fuori del contesto familiare, attraverso specifiche attività terapeutiche.
- **Socializzazione** ed integrazione, favorite in ogni aspetto del vivere comune quotidiano, sia all’interno che all’esterno della struttura, anche con l’aiuto di enti ed associazioni esterne.

## I diritti dell’Utente

La tutela del diritto alla salute è l’obiettivo primario dell’attività assistenziale della Struttura Residenziale Psichiatrica Samadi e presuppone, attraverso i principi enunciati, il riconoscimento e la difesa dei seguenti diritti degli Utenti:

- **Diritto all’accesso** Ogni Utente ha diritto di accedere alle cure necessarie che il suo stato di salute richiede;
- **Diritto alla tempestività** Nell’accesso alle prestazioni, nella risposta alle esigenze dell’Utente, da espletarsi attraverso la massima efficienza nell’organizzazione delle attività diagnostico-terapeutiche e attraverso l’integrazione nella stesura condivisa del processo di cura e nella continuità assistenziale;
- **Diritto all’informazione** Ogni Utente ha il diritto di ricevere tutte le informazioni sul suo stato di salute e sui servizi sanitari che verranno utilizzati;
- **Diritto al consenso e alla libera scelta** Ogni Utente ha il diritto di ricevere tutte le informazioni che gli permettano di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Ogni Utente ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure e trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni;
- **Diritto alla Privacy e alla confidenzialità** Ogni Utente ha diritto alla riservatezza delle informazioni di carattere personale, così come ha il diritto alla protezione della sua privacy durante il ricovero; gli Utenti possono inoltre indicare quali familiari desiderano sia informati del loro stato di salute e coinvolti nel percorso terapeutico;
- **Personalizzazione** Ogni individuo differisce da un altro. La strategia assistenziale personalizzata, tiene conto di ciò che distingue una persona da un’altra da un punto di vista fisico, psicologico e relazionale, considerando come ricchezza la variabilità soggettiva con cui ci si confronta;
- **Diritto al rispetto degli standard di qualità** Ogni Utente ha il diritto di accedere ai servizi sanitari di alta qualità, sulla base del rispetto di precisi standard;
- **Diritto alla sicurezza** La Struttura Residenziale Psichiatrica assicura elevati standard di sicurezza, attraverso il monitoraggio continuo dei fattori di rischio, la formazione specifica degli operatori ed il controllo dei dispositivi sanitari elettromedicali che garantiscano l’efficienza e la sicurezza delle apparecchiature;
- **Diritto di evitare le sofferenze ed il dolore non necessario** Ogni Utente ha il diritto di evitare la sofferenza ed il dolore non necessario in ogni fase della malattia, evitando ogni accanimento terapeutico;

- **Diritto ad un trattamento personalizzato** Ogni Utente ha il diritto di ricevere trattamenti personalizzati, sia diagnostici che terapeutici, adatti alle sue personali esigenze;
- **Diritto al reclamo** Ogni utente ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia sofferto un danno ed ha il diritto di ricevere risposta. La Struttura Residenziale Psichiatrica assicura la possibilità di presentare, presso la Direzione Sanitaria, reclami verbali o scritti, su aspetti criticabili dell'assistenza e di ricevere risposte adeguate.

## I nostri impegni

La Struttura Residenziale Psichiatrica Samadi si impegna a rispettare i principi generali di uguaglianza, imparzialità, partecipazione degli utenti, dei familiari e delle associazioni, tutela del diritto di scelta e di informazione.

La conoscenza approfondita ed accurata è alla base del consenso libero alle scelte mediche diagnostiche e terapeutiche.

La Samadi si impegna a garantire che le attrezzature utilizzate nei reparti siano al passo con i miglioramenti tecnologici sia attraverso la continua manutenzione sia attraverso il necessario ricambio.

La Samadi si impegna a garantire la riservatezza della documentazione e il rispetto delle norme riguardanti la privacy dei dati sensibili.

I tempi di attesa per il rilascio di copia della cartella clinica sono quelli previsti dalla normativa vigente. I casi di maggiore urgenza saranno affrontati in tempi più brevi.

La Samadi si impegna a ridurre per quanto di propria competenza i tempi di attesa per il ricovero, pur non potendo impegnarsi a rispettare tempi prestabiliti a causa delle caratteristiche cliniche delle patologie neuropsichiatriche e a causa dell'iter previsto dalla legislazione regionale vigente che non consentono sicure programmazioni.

Sarà seguita, come previsto dal DCA 188/2015, la lista d'attesa presente su piattaforma regionale SIPC consultabile dalle autorità di controllo preposte.

La Samadi si impegna a sostenere l'azione di una commissione interna di valutazione del rischio clinico: solo una gestione integrata del rischio clinico può determinare cambiamenti significativi della pratica clinica, promuovendo una cultura della salute più attenta e più efficiente.

La Samadi si impegna ad una valutazione attenta dei questionari di valutazione del ricovero consegnati a tutti i pazienti.

Oltre alle risposte previste in detti questionari, è possibile presentare reclami, preferibilmente scritti, su aspetti criticabili del funzionamento della Struttura.

Le Direzioni effettueranno un'analisi attenta ed approfondita del contenuto del reclamo, individueranno i responsabili eventuali per organizzare gli interventi necessari alla risoluzione del disagio. L'utente sarà informato con la massima trasparenza sui provvedimenti attuati.

	<b>Indicatori di qualità</b>	<b>Standard di qualità</b>
<b>Rispetto del tempo</b>	<i>Giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione e ricovero in STPIT</i>	<b>&lt; gg. 15</b>
	<i>Tempo di attesa dalla liberazione del posto letto</i>	<b>&lt; 24 ore</b>
<b>Efficacia del processo assistenziale</b>	<i>Monitoraggio scale di valutazione in entrata ed in uscita</i>	<b>Raggiungimento degli obiettivi attesi</b>
	<i>Valutazione questionari di soddisfazione</i>	<b>Valutazione semestrale</b>
	<i>Risposta tempestiva ad eventuali reclami</i>	<b>Entro 10 giorni</b>
<b>Rispetto della dignità e del comfort</b>	<i>Frequenza della pulizia delle stanze di degenza e del bagno personale</i>	<b>Quotidiana</b>
	<i>Frequenza della pulizia dei servizi igienici</i>	<b>Quotidiana</b>
	<i>Comfort all'interno di ogni stanza di degenza</i>	<b>Aria condizionata, bagno</b>
<b>Informazione corretta</b>	<i>Tutte le informazioni vengono fornite secondo gli orari e le modalità concordate</i>	<b>Informazione continua e puntuale</b>
	<i>Dotazione di personale medico, infermieristico e tecnico</i>	<b>Conformità ai requisiti di legge</b>
<b>Garanzia di professionalità</b>	<i>Selezione del personale</i>	<b>Superamento delle prove di selezione: colloquio e valutazione durante il periodo di prova</b>
	<i>Formazione ed aggiornamento del personale</i>	<b>Programma annuale di corsi di aggiornamento</b>



# L'assistenza

## Tipologie assistenziali

L'obiettivo perseguito dalla Struttura Residenziale Psichiatrica Samadi è l'assistenza clinica, psicologica, riabilitativa e di reinserimento sociale per utenti affetti da patologie neuropsichiatriche.

La Struttura Residenziale Psichiatrica Samadi si articola in 4 diverse tipologie assistenziali tra quelle previste dal DCA 101 del 09 dicembre 2010.

Le strutture **S.T.P.I.T** ed **S.R.T.R.i** sono destinate agli utenti che necessitano di una presa in carico breve con l'obiettivo del necessario approfondimento diagnostico, dell'opportuna puntualizzazione terapeutica e del superamento di un periodo di crisi attraverso il contenimento della sofferenza psichica. Il ricovero è volontario ed è incentrato sul trattamento farmacologico, psicoterapico e riabilitativo.

- **S.T.P.I.T** (Struttura per Trattamenti Psichiatrici Intensivi Territoriali) 30 posti letto. Questi posti letto sono destinati prioritariamente al trattamento in regime di degenza di quelle persone per le quali, al momento della dimissione da SPDC, sia ritenuto necessario il proseguimento della degenza in regime di ricovero volontario in un contesto a minore, seppur ancora elevata, complessità assistenziale. Inoltre sono destinati anche a ricoveri volontari di persone le cui condizioni configurano quadri meno gravi di quelli accolti in SPDC, ma che necessitano comunque di assistenza specifica. La prima autorizzazione non può essere superiore a trenta giorni così come un'eventuale proroga del periodo di residenza nella STPIT (DCA 188/2015).
- **S.R.T.R.i.** (Struttura Residenziale Terapeutico-Riabilitativa intensiva) 10 posti letto. Struttura per il trattamento, in regime di degenza, delle persone che necessitano di un intervento più intensivo, dal punto di vista farmacologico, psicoterapico e riabilitativo. In base a queste esigenze il ricovero ha "una permanenza massima complessiva orientativamente di 60 giorni" (DCA 8/2011). Nei casi in cui l'équipe curante/referente del CSM di residenza dell'utente riconoscesse l'assoluta necessità di protrarre il trattamento oltre sessanta giorni, dovrà proporre la proroga alla propria UVM, che la dovrà autorizzare. Le proroghe non potranno comunque superare la durata complessiva di novanta giorni per un singolo episodio di cura. Il periodo di inserimento nella SRTRi è volto al contenimento e risoluzione della sintomatologia per consentire il rientro a casa o, eventualmente, la progettazione di un intervento riabilitativo più lungo ed il conseguente inserimento nella struttura assistenziale più idonea.

La **S.R.T.R.e** e la **S.R.S.R.24** della S.R.P. Samadi sono strutture sanitarie di tipo comunitario, destinate al trattamento volontario e globale (farmacologico, psicoterapico, riabilitativo e sociale) di pazienti in fase di sub-acuzie o di stabilizzazione sintomatica che necessitano, per superare tale fase, di una presa in carico specializzata e temporanea, fuori dal proprio contesto familiare e relazionale.

- **S.R.T.R.e.** (Struttura Residenziale Terapeutico-Riabilitativa estensiva) 10 posti letto. Destinata ad utenti che necessitano di un percorso a medio termine per il recupero e reinserimento familiare, sociale e lavorativo. L'intervento si basa sulla stesura dello specifico PTRP (Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato), in accordo con il CSM e comprende specifici interventi psicoterapici, riabilitativi e sociali, sia individuali che di gruppo, mirati al recupero delle abilità e competenze della persona, al fine di facilitare il graduale recupero e reinserimento in famiglia, o in strutture abitative assistite, e, ove possibile, la ripresa lavorativa e sociale, utilizzando anche, quando necessario, specifici progetti di reinserimento lavorativo protetto in

collaborazione con le strutture territoriali. La permanenza massima complessiva è orientativamente di due anni (DCA 8/2011). Ogni eventuale proroga dovrà essere basata sulle valutazioni periodiche definite all'interno del PTRP (la cui periodicità dovrà essere almeno semestrale).

- **S.R.S.R.24** (Struttura Residenziale Socio-Riabilitativa 24 ore) 18 posti letto. Struttura per il trattamento riabilitativo e il reinserimento sociale di pazienti adulti con un processo di stabilizzazione della patologia ed aspetti disabilitanti, non trattabili a domicilio o in altre strutture socio-assistenziali, che necessitano di ospitalità di medio-lungo termine in un contesto di elevata attività assistenziale (h 24). Tale Struttura ha la finalità di favorire, attraverso un Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP), l'acquisizione della maggiore autonomia possibile per continuare il possibile reinserimento sociale. La permanenza in S.R.S.R.24 ha come finalità l'attuazione di progetti a sempre minor carico assistenziale o con successivo reinserimento nel proprio contesto affettivo e relazionale, oppure in un contesto abitativo autonomo supportato con assistenza domiciliare. L'inserimento in SRSR24 è autorizzato per un periodo non superiore a un anno. La decisione di proroga della équipe curante/referente del CSM di residenza dell'utente dovrà essere comunicata all'UVM di competenza. Le proroghe devono essere definite in base a quanto indicato nel PTRP relativamente agli obiettivi definiti ed ai tempi previsti per il raggiungimento degli stessi, mantenendo come finalità l'attuazione di programmi ad intensità assistenziale progressivamente decrescente.

Le due strutture residenziali offrono:

- Prestazioni riabilitative atte ad impedire gli effetti involutivi del danno stabilizzato, con particolare riguardo alla rieducazione dell'Ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane, nonché alla riabilitazione psico-sociale al fine di perseguire il raggiungimento del massimo grado di autonomia possibile, nel rispetto delle peculiarità di ogni persona. Queste prestazioni sono fornite dai Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica;
- Prestazioni di aiuto personale e di assistenza tutelare consistenti nell'aiuto all'ospite per l'igiene e la cura della propria persona e dell'ambiente, fornite da operatori socio-sanitari (OSS) e da Infermieri;
- Attività di animazione, occupazionale, ricreativa, di integrazione e raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine, soprattutto attraverso ergoterapia, attività ludiche, tecniche psicologiche di orientamento e riattivazione per soggetti con deterioramento cognitivo anche senile, sistematici incontri con i familiari e amici, nonché attivazioni di tecniche di segretariato sociale attraverso l'attività delle assistenti sociali con il contributo delle associazioni di volontariato regolamentate dal Codice del Terzo Settore D. L.gs 3/07/2017 n. 117;
- Prestazioni mediche comprendenti visite internistiche per tutti gli utenti ed al bisogno con frequenza bisettimanale e visite specialistiche neurologiche secondo richiesta dei medici referenti dell'utente. Eventuali ulteriori prestazioni specialistiche possono essere eseguite attraverso specialisti esterni di fiducia dell'utente o chiamati attraverso il servizio di segreteria medica;
- Prestazioni infermieristiche, comprendenti, oltre alle normali prestazioni di routine (terapia orale, iniettiva, prelievi), l'educazione alla gestione del farmaco, il controllo delle prescrizioni terapeutiche, la prevenzione dalle infezioni e delle cadute, l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli operatori competenti;

- Prestazioni di tipo psicoterapico, di sostegno psicologico e di concorso nella verifica dell'attuazione del progetto terapeutico individuale, fornite dal medico, dallo psicologo, dagli infermieri, da terapisti della riabilitazione e dagli assistenti sociali;
- Prestazioni di tipo alberghiero comprendenti alloggio, vitto e servizi generali;
- Prestazioni di cura personale, quali parrucchiere, a richiesta degli ospiti ed a carico degli stessi;
- L'assistenza spirituale.

La presa in carico è multi professionale, in riferimento ai bisogni clinico-funzionali e socio-assistenziali e coinvolge specifici professionisti e si qualifica con la formulazione di un progetto terapeutico riabilitativo personalizzato P.T.R.P. definito con ciascun Utente e contenente:

- una valutazione multidimensionale;
- la definizione degli obiettivi;
- le strategie e le risorse per realizzarli;
- i tempi e le modalità di verifica del raggiungimento del risultato;
- le modalità di follow up e di controllo a distanza dell'esito.

Le attività dell'equipe della SRTRe e della SRSR24 sono sottoposte a supervisione come strumento prezioso e fondamentale per gli operatori sociali che ne fanno parte. La supervisione ha il compito di aumentare la qualità professionale dell'equipe, fornire gli strumenti individuali e gruppalmente per il superamento dei limiti e lo sviluppo di abilità appropriate con cui far fronte alle difficili dinamiche che emergono nella relazione con gli Utenti. Il setting della supervisione è stabilito dal professionista incaricato e concordato con l'equipe delle strutture riabilitative.

La Struttura Residenziale Psichiatrica Samadi non dispone istituzionalmente di un servizio di Pronto Soccorso ma garantisce la presenza del medico di guardia 24H.

## Il personale

Il lavoro assistenziale è integrato e multidisciplinare.

Il responsabile del caso organizza il lavoro dell'equipe, producendo un piano di trattamento e di valutazione dell'evoluzione clinica, si interfaccia con i servizi di supporto e consulenza interni, relaziona l'Utente sul decorso e sulle terapie necessarie ricevendo il consenso al trattamento, informa i familiari ove possibile e necessario, programma gli interventi propedeutici alla dimissione e all'organizzazione del periodo successivo ad essa.

L'equipe assistenziale è composta da:

- medici specialisti in psichiatria;
- psicologi e psicoterapeuti;
- terapisti della riabilitazione psichiatrica (TeRP);
- assistenti sociali;
- infermieri;
- operatori socio-sanitari (OSS);

## Medici

L'assistenza medica consiste principalmente in un'attività specifica di diagnosi e cura. È compito del medico responsabile del caso fornire le informazioni in merito alla patologia ed al trattamento più idoneo consigliato raccogliendo il consenso generale al trattamento. Il medico assicura il corretto svolgimento delle attività cliniche, con particolare attenzione all'appropriatezza della cura e alla qualità del servizio fornito, promuovendo azioni di miglioramento. Richiede, quando necessario, il consenso informato specifico per trattamenti

assistenziali ed attività diagnostiche particolari. Esegue e controlla una corretta registrazione delle attività eseguite e la corretta conservazione della documentazione sanitaria, dei materiali e delle attrezzature in dotazione. Promuove l'integrazione tra le diverse professionalità allo scopo di favorire un clima collaborativo.

### **Coordinatore Infermieristico**

Il Coordinatore Infermieristico è il collegamento tra necessità organizzative, esigenze clinico-assistenziali e obiettivi della Struttura.

Assicura il buon funzionamento dell'Unità Operativa, la definizione, la pianificazione e l'attuazione del piano assistenziale.

È presente dal lunedì al sabato, dalle 8.00 alle 14.00, esclusi festivi, ed è a disposizione per problemi di carattere organizzativo.

### **Infermieri**

Assicurano tutte le prestazioni assistenziali di natura tecnica (somministrazione terapia, medicazioni, rilevazione parametri etc.), relazionale ed educativa. Sono presenti in reparto 24 h su 24 ed a disposizione per tutte le esigenze assistenziali infermieristiche.

### **Psicologi e Psicoterapeuti**

L'attività svolta consiste principalmente in una valutazione delle problematiche psicologiche, attraverso valutazioni psicodiagnostiche e neuropsicologiche, incontri individuali e/o di gruppo, somministrazione di test (SCID II, MMPI-2, SCL 90, WAIS, ecc.), interventi psicoeducazionali, colloqui di sostegno ai pazienti e ai loro familiari per la gestione delle crisi. Controllano e valutano gli interventi programmati e si coordinano con le altre figure professionali.

### **Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica**

Raccolgono informazioni, identificano i problemi e scelgono la priorità degli interventi, da programmare attraverso colloqui individuali e l'utilizzo di strumenti di valutazione standardizzati; definiscono l'intervento e il progetto riabilitativo in accordo con l'utente e tutti gli altri operatori coinvolti, individuando obiettivi a breve, medio e lungo termine attuano interventi individuali e volti alla riabilitazione degli Utenti, riguardanti la cura del sé, le relazioni interpersonali, familiari e l'attività lavorativa; conducono laboratori riabilitativi, finalizzati ad un miglioramento sul piano cognitivo, relazionale e di educazione all'emotività, nonché alla promozione della socialità; verificano gli obiettivi raggiunti.

### **Assistente Sociale**

Supporta gli Utenti ed i loro familiari ad individuare e comprendere le problematiche sociali che li trovano coinvolti, guidandoli durante tutto il percorso assistenziale con l'obiettivo di favorire il pronto rientro a casa e la ripresa delle loro attività sociali e lavorative.

### **OSS**

Assicurano il servizio alberghiero e supportano gli infermieri nello svolgimento di alcune attività assistenziali.

## I servizi diagnostici

Servizi diagnostici

- Il servizio di radiologia prevede l'intervento di personale ed attrezzature esterne e si svolge in sede.
- Il servizio di analisi cliniche si svolge in service presso Laboratori autorizzati.

## Assistenza personale non sanitaria

In casi particolari, il Responsabile della Struttura Residenziale Psichiatrica Samadi può autorizzare la presenza continua di una persona accanto all'Utente, rilasciando un permesso speciale valido per una sola persona. L'assistenza aggiuntiva ha solo competenze non sanitarie e ogni attività assistenziale deve essere svolta dal personale della Struttura Residenziale Psichiatrica Samadi.

## Assistenza religiosa

Per promuovere la tutela delle esigenze spirituali e religiose degli Utenti è prevista la possibilità di essere assistiti dai ministri della propria confessione religiosa. Tale assistenza può essere richiesta all'Assistente Sociale.

La Struttura Residenziale Psichiatrica Samadi assicura l'assistenza religiosa ai pazienti di fede cattolica. È disponibile un sacerdote cattolico per la celebrazione della Santa Messa, per le richieste di aiuto spirituale, per colloqui, per l'ascolto e per la celebrazione di sacramenti, contattandolo tramite il centralino.

## Il ricovero

### Dove siamo

La Struttura Residenziale Psichiatrica Samadi si trova nel comune di Roma in via di Grottarossa Km. 2.200, all'interno del territorio di riferimento dell'ASL RM1 e della XV° Circoscrizione.

La Struttura Residenziale Psichiatrica è inserita nel contesto del Parco di Veio, all'interno di un territorio dedicato a strutture sanitarie private e pubbliche.

Il territorio è in fase di rapido cambiamento urbanistico ma mantiene caratteristiche di particolare salubrità ed è immune da inquinamento atmosferico e sonoro.

### Accesso

Come raggiungerci

La Struttura Residenziale Psichiatrica Samadi è sita in Via di Grottarossa nel quadrante nord della città di Roma all'interno del Grande Raccordo Anulare.

In macchina la Struttura Residenziale Psichiatrica è raggiungibile attraverso la Via Flaminia o la Via Cassia.

Attraverso i mezzi pubblici

- La linea Atac 200 con capolinea in P.za Mancini scendendo al capolinea "Stazione Prima Porta" e utilizzando successivamente la linea Atac 022 fino alla fermata "Ospedale S. Andrea".

- La metropolitana - linea A - fino alla fermata “Flaminio” dalla quale si raggiunge l’adiacente stazione ferroviaria Roma Nord da dove si prosegue fino alla fermata “Saxa Rubra”, quindi l’autobus 029 fino al capolinea “Ospedale S. Andrea”.
- Treno regionale Ostiense - Viterbo fino alla fermata “La Giustiniana”, quindi l’autobus 021 fino al capolinea da dove si prosegue con la linea Atac 022 fino alla fermata “Ospedale S. Andrea”.

## Accoglienza – Documenti

Al momento del ricovero il paziente accede alla struttura presentando:

- Richiesta/Impegnativa del CSM del territorio di riferimento. Per la normativa corrente, per l’inserimento nella SRTRi, nella SRTRe e nella SRSR24, è necessario il parere dell’U.V.M. (Unità Valutativa Multidisciplinare) del D.S.M. del territorio di riferimento. La richiesta deve contenere l’indicazione della diagnosi, la durata prevista del ricovero ed essere accompagnata dalla S.P.F. (Scheda di Prescrizione Farmaceutica) compilata e rilasciata dallo Psichiatra del CSM territorialmente competente;
- Ekg ed esami ematochimici
- Tessera sanitaria;
- Documento d’identità;

Gli addetti all’Ufficio Accettazione, dopo l’espletamento delle pratiche amministrative e di apertura della cartella clinica, faranno accompagnare l’utente in reparto dal personale di assistenza.

Al momento del ricovero vengono consegnati all’Utente una Guida ai Servizi, l’estratto del Regolamento della Struttura Residenziale Psichiatrica, l’informativa al trattamento dei dati sensibili come previsto dall’art. 13 D. L. vo 196/03 ed un opuscolo informativo sulle attività proposte dal servizio di Psicologia Clinica.

L’ufficio ricoveri è preposto a rilasciare su richiesta degli interessati una certificazione di ricovero e/o di dimissione per necessità lavorative, previdenziali e/o assicurative.

## Pasti

L’operatore, in base ai menù programmati e alle restrizioni dietetiche stabilite dal medico, si occupa di far scegliere ai pazienti il vitto più gradito.

Non sono ammessi, salvo casi particolari valutabili con il medico di reparto, cibi provenienti dall’esterno.

Nel rispetto del credo religioso dell’Utente potranno essere richiesti pasti con caratteristiche diverse da quelli del menù.

La distribuzione del vitto avviene nei seguenti orari:

Colazione: 8.00

Pranzo: 12.00

Cena: 18.00

## Cosa portare

Si consiglia di portare tutta la documentazione sanitaria relativa ad altri eventuali ricoveri e l’esito di esami diagnostici effettuati.

È importante, inoltre, segnalare al medico eventuali allergie e/o terapie farmacologiche in atto.

Al momento del ricovero è necessario dotarsi degli effetti utili all'igiene personale (spazzolino da denti, dentifricio, saponi liquidi con dosatore, set da barba, asciugamani, biancheria personale e pantofole).

È utile prevedere diversi cambi di biancheria per permettere al personale di assistenza di garantire una costante igiene dell'Utente.

La Struttura Residenziale Psichiatrica Samadi fornisce biancheria da letto sostituendola con periodicità stabilita e secondo necessità.

È proibito portare all'interno della Struttura Residenziale Psichiatrica:

- Bevande alcoliche;
- Farmaci non autorizzati;
- Alimenti non autorizzati;
- Asciugacapelli, televisioni, radio, frigo, ventilatori;
- Oggetti a forma tagliente o appuntita (lamette da barba, forbicine, coltelli);
- Animali.

Ai fini della tutela della sicurezza e della privacy si pregano i pazienti ed i familiari di provvedere nelle fasi immediatamente precedenti il ricovero ad un controllo accurato nel rispetto di tali divieti.

## **Comfort**

Tutte le stanze sono dotate di aria condizionata e di bagno riservato. Nella Struttura Residenziale Psichiatrica Samadi sono disponibili diverse tipologie di stanza:

- Camera singola con letto accompagnatore, tv;
- Camera a 2 letti

## **Biblioteca**

È consultabile l'elenco dei libri disponibili in biblioteca rivolgendosi alle Terapiste della Riabilitazione Psichiatrica.

## **Parrucchiere**

A richiesta è possibile usufruire del servizio barbiere/parrucchiere. Per informazioni e prenotazioni è possibile rivolgersi all'addetto al centralino.

## **Bar**

Effettua tutti i giorni i seguenti orari:

07.30 - 12.20

13.00 - 18.00

## **Lavanderia**

È possibile usufruire del servizio di lavanderia interno per tutta la durata del ricovero.

I costi del servizio sono a carico dell'utente.

Per l'attivazione del servizio è necessario rivolgersi al Coordinatore infermieristico e ai Terapisti della Riabilitazione psichiatrica.

## Informazioni sanitarie e Punti di informazione

Lo staff medico fornisce informazioni, sulle condizioni di salute e sul programma di cura seguito nei seguenti giorni e orari:

- STPIT - tutti i giorni feriali dalle 11 alle 12
- SRTRi - tutti i giorni feriali dalle 11 alle 12
- SRTRe - mercoledì dalle 11 alle 12
- SRSR24 - mercoledì e venerdì dalle 11 alle 12.

Il personale non può fornire informazioni telefoniche sulle condizioni di salute dei pazienti ricoverati.

Al momento della dimissione, sarà consegnata una documentazione scritta che comprende i risultati delle indagini cliniche svolte e delle cure eseguite durante il ricovero, la terapia consigliata e suggerimenti per eventuali controlli ambulatoriali; è importante mostrarla al proprio medico curante e conservarla accuratamente.

Centralino - fornisce informazioni concernenti

- numeri telefonici
- orario di visita nei reparti
- informazioni sui servizi interni e sulla loro ubicazione
- orario degli uffici

Ufficio Accettazione e Segreteria Sanitaria- fornisce informazioni relative a

- notizie burocratiche ed amministrative riguardanti il ricovero
- richieste di certificati

## La dimissione

La S.R.P. Samadi assicura la valutazione socio-assistenziale del paziente al fine di programmare al meglio la dimissione. Viene effettuata la valutazione dei bisogni e della affidabilità del supporto familiare e ogni possibile criticità della dimissione.

Se i criteri di valutazione sono sufficienti, si procede alla programmazione della Dimissione quando gli obiettivi del Piano Terapeutico-Riabilitativo Personale (PTRP) risultino raggiunti.

Alla dimissione, viene consegnata al paziente la Lettera di Dimissione che contiene tutte le notizie riguardanti l'accesso e la presa in carico, gli esami e le terapie eseguite, le principali prescrizioni e ogni altra notizia utile al paziente e al medico di riferimento.

Nel caso di valutazione insufficiente, viene attivata la rete dei servizi territoriali e la ricerca di collocazione in strutture residenziali.

L'attivazione della rete dei servizi territoriali avviene di norma attraverso:

- Segnalazione da parte dell'equipe psico-sociale, al familiare di riferimento del paziente;
- Valutazione dei bisogni del paziente;
- Colloquio congiunto dell'assistente sociale con lo psicologo o con il Terapista della Riabilitazione Psichiatrica e in particolari situazioni con il medico di reparto;
- Segnalazione agli operatori del Centro di Salute Mentale o ad altro Servizio Territoriale referente per il paziente, nel caso in cui il paziente avesse bisogno di interventi sul territorio di appartenenza;
- Contatti telefonici con i referenti del C.S.M.;
- Stesura della relazione medico-sociale da inviare al centro di salute mentale o altro servizio territoriale per segnalare il paziente;
- Inserimento in case di riposo private;
- Ricerca di strutture sul territorio;
- Valutazione della disponibilità.



## Documentazione Clinica

Le procedure per la richiesta ed il ritiro della cartella clinica sono descritte in un'informativa consegnata all'Utente al momento del ricovero.

Il servizio di copia e di consegna delle Cartelle Cliniche della SRP Samadi è svolto da Normadec.

La documentazione richiesta può essere inviata via posta, previo pagamento delle relative spese postali, o consegnata presso il front office Normadec presente nelle strutture del Gruppo Garofalo.

La consegna può avvenire al diretto interessato (previa esibizione del documento di identità), o a persona delegata per iscritto con firma autenticata e allegata fotocopia del documento d'identità del delegante.

### Diritti e doveri degli Utenti

Ogni Ospite che viene accolto in Struttura entra a fare parte di una collettività nonché di un'organizzazione che ha come missione primaria la cura e la riabilitazione.

L'accesso nella SRP Samadi esprime da parte dell'utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario e tecnico, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

Ne discendono diritti e doveri: il diritto a una buona assistenza e il dovere di un comportamento adeguato.

- Diritti dell'Utente:

- essere assistito e rispettato, con attenzione e premura;
- ricevere, in modo professionale, cure adeguate ai bisogni individuali;
- ricevere rispetto, considerazione, valorizzazione individuale, privacy e riservatezza;
- rifiutare trattamenti sanitari;
- ricevere informazioni comprensibili e complete;
- rivolgere comunicazioni, ivi compresi eventuali reclami e lamentele.

- Doveri dell'Utente:

- collaborare con il personale;
- non recare disturbo agli altri Ospiti, né al personale o ad altri frequentatori della Struttura;
- rispettare il lavoro del personale; non pretendere trattamenti di favore o discriminanti verso altri Ospiti;
- custodire e ben conservare arredi e dotazioni della Struttura;
- rispettare la privacy e la riservatezza degli altri Ospiti;
- rispettare l'organizzazione (orari, locali, ecc.) del personale e della Struttura;
- segnalare eventuali circostanze dannose per altri Ospiti.

## Le emergenze

Norme Generali di Comportamento in Caso di Emergenza Incendio

### **IN TUTTI I CASI DI EMERGENZA**

- mantenere la calma;
- rivolgersi al personale di reparto e seguire attentamente le istruzioni.

### **IN CASO DI INCENDIO O PRESENZA DI FUMO NEI REPARTI**

- avvertire immediatamente il personale di servizio ed attenersi alle sue istruzioni.

### **IN CASO DI INCENDIO NELLA PROPRIA STANZA**

- se il degente è in grado di muoversi, deve uscire senza perdere tempo dalla stanza, richiudendo alle proprie spalle la porta della camera;
- se il degente non è in condizioni di spostarsi deve allertare immediatamente il personale con il pulsante di chiamata.

### **IN CASO DI RAPIDO ABBANDONO DELLA STRUTTURA**

- evitare ogni condizione di panico ed attenersi alle direttive del personale in servizio
- non perdere tempo a recuperare oggetti personali
- non ritornare nella propria stanza, indirizzarsi alla più vicina uscita di sicurezza adeguatamente segnalata
- non utilizzare gli ascensori.