Carta dei servizi

Centro Residenziale di Riabilitazione

VILLASAN PIETRO

Via P. Leonardi 6 - 38062 Arco (TN)
tel. 0464 516789
mail: villasanpietro@codess.com

Indice dei contenuti

1. INTRODUZIONE 1
a. Villa San Pietro 1
b. La storia di Villa San Pietro 2
c. Codess Sociale 2
2. CHI SIAMO 3
a. La nostra squadra 3
b. Visione Misision 4
c. Collabora con noi 5
3. COME LAVORIAMO 6
a. Evidence-based psychiatry 6
b. Un sistema orientato alla recovery 6
c. Case management 8
d. Il Progetto Riabilitativo Individualizzato 8
e. Noi e glia ltri: lavorare in rete 10
f. Formazione e supervisione 11
4. COME ACCEDERE 12
a. A chi ci rivolgiamo 12
b. Come iniziare un percorso a Villa San pietro 13
c. Primi passi 14
5. CHE COSA OFFRIAMO 16
a. Attività riabilitative 16
b. Una giornata a Villa San pietro 18
c. Rapporti con il territorio 19
d. Altri servizi 20
e. Continuità assistenziale 21
6. I SISTEMI DI GESTIONE QUALITÀ, AMBIENTE E RESPONSABILITÀ SOCIALE 22
7. CONTATTI 25

1.Introduzione

a. Villa San Pietro

Villa San Pietro è una struttura socio-sanitaria residenziale, gestita dalla cooperativa Codess Sociale, che comprende al proprio interno due Unità Riabilitative tra loro indipendenti: il **Centro di Riabilitazione** e la **Comunità terapeutica "Il Soffio".**

Il **Centro di Riabilitazione** consta di due Nuclei Residenziali, denominati "Ora" e "Pelér", ciascuno dei quali può ospitare sino a 18 pazienti, sia Trentini che residenti fuori provincia, su invio del Servizio Psichiatrico Territoriale competente. Il Centro di Riabilitazione è specializzato nella riabilitazione psichiatrica di pazienti adulti affetti da disturbi dello spettro psicotico e offre percorsi a diversa intensità riabilitativa (alta, media, bassa), ciascuno gestito da un'équipe riabilitativa dedicata, sulla base dei bisogni del caso specifico.

La **Comunità terapeutica "Il Soffio"**, composta da un unico Nucleo Operativo, è destinata ad accogliere fino a 10 pazienti, di età compresa tra i 13 e i 22 anni, con residenza sul territorio provinciale. Per i pazienti di età inferiore ai 18 anni, l'inserimento parte da una proposta del Servizio di Neuro-Psichiatria Infantile Territoriale; nel caso di pazienti maggiorenni l'invio viene invece coordinato dal Servizio di Psichiatria Territoriale.

Proseguendo la tradizione di Villa San Pietro, entrambe le Unità Riabilitative possono accogliere al proprio interno anche pazienti soggetti a misure giudiziarie, per i quali sono disponibili percorsi dedicati.

b. La storia di Villa San Pietro

Villa San Pietro si occupa di persone con disagio psichico dal 1993, inizialmente grazie al lavoro dell'Associazione Silenziosi Operai della Croce. Dal 2003 la gestione della struttura è passata alla Società Villa San Pietro S.R.L a cui è infine subentrata, nel 2010, Codess Sociale.

Villa San Pietro si è trasferita presso l'attuale struttura, di nuova costruzione, nell'estate del 2016. Al cambiamento strutturale ha fatto presto seguito l'avvio di un profondo lavoro di riprogettazione del Servizio che è culminata, nel gennaio 2017, con l'inaugurazione ufficiale della nuova sede.

Nel luglio 2017 Villa San Pietro ha ottenuto, da parte della Provincia Autonoma di Trento, l'accreditamento istituzionale di 20 posti per la funzione residenziale psichiatrica. Nel maggio 2019 l'accreditamento è stato esteso a un numero complessivo di 18+18 posti per la funzione residenziale psichiatrica ("Centro di riabilitazione"), a cui sono stati aggiunti ulteriori 10 posti per la nascente Comunità terapeutica per minori e giovani adulti ("Il Soffio"). Contestualmente, è stata ripristinata la convenzione tra l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (APSS) per un totale di 16 posti (i 10 posti della comunità Il Soffio + 6 posti presso il nucleo estensivo del Centro di Riabilitazione).

c. Codess Sociale

Codess Sociale è una Cooperativa Sociale di tipo A, nata a Venezia nel 1979, che opera in tutto il territorio nazionale nel settore socio-assistenziale, socio-sanitario e socio-educativo. Si propone, con scopo mutualistico e senza fine di lucro, di perseguire l'interesse generale della comunità della promozione umana e dell'integrazione sociale dei cittadini mediante la gestione di servizi socio-assistenziali, sanitari ed educativi.

Con referenze presso oltre 300 Enti Pubblici, **Codess Sociale** occupa oltre 3500 persone in tutto il territorio nazionale.

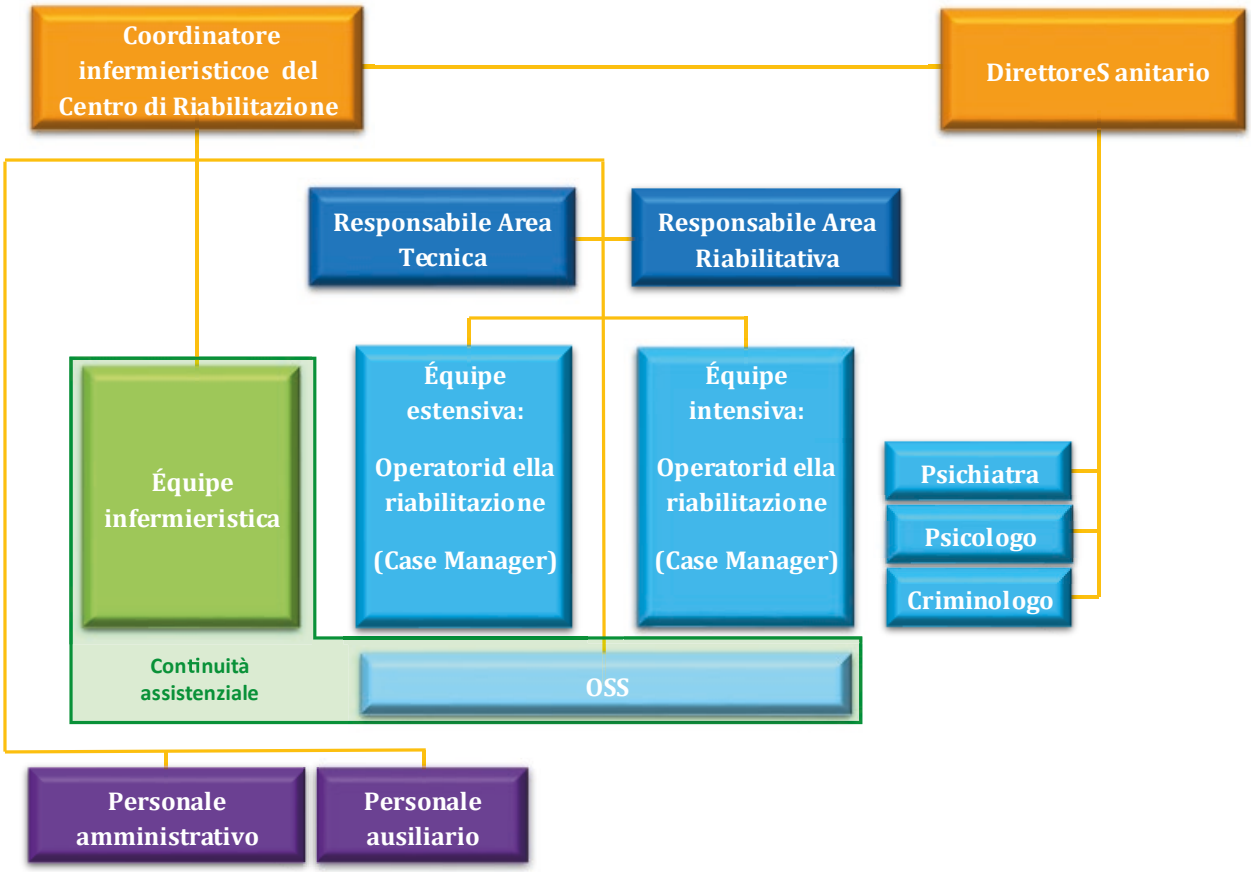
CODESS SOCIALE
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

2.Chi siamo

a. La nostra squadra

L'organizzazione del polo integrato di Villa San Pietro tende a favorire la compresenza di figure professionali dai profili tecnici differenti.

Le figure di coordinamento, gli infermieri e gli oss sono trasversali alle Équipe Riabilitative, ciascuna delle quali è poi formata da un team multidisciplinare dedicato, composto da Psicologo, Psichiatra ed Educatori/TeRP nel ruolo di "Case Manager".



Di seguito una breve descrizione delle principali funzioni svolte dai vari profili professionali presenti a Villa San Pietro:

- **Direttore Sanitario:** garantisce l'appropriatezza clinica degli interventi e l'adeguatezza delle procedure in ambito clinico.

- **Coordinatore del CR:** garantisce e monitora l'adeguata gestione organizzativa ed operativa del Centro di Riabilitazione e del personale, identifica i processi di lavoro promuovendo un clima comunitario positivo e adeguato.
- **Coordinatore infermieristico:** organizza il lavoro infermieristico e la programmazione degli accertamenti medici e strumentali.
- **Responsabile Area Riabilitativa:** organizza il lavoro dell'équipe multidisciplinare e garantisce l'appropriatezza dei Progetti Riabilitativi Individualizzati.
- **Responsabile Area Tecnica:** gestisce gli aspetti amministrativi legati agli inserimenti e coordina il lavoro di rete con i Servizi di psichiatria, gli amministratori di sostegno e gli eventuali referenti in ambito giudiziario.
- **Medico psichiatra:** si occupa del monitoraggio clinico e farmacologico dei pazienti.
- **Psicologo:** effettua interventi psicoterapeutici a orientamento cognitivo-comportamentale, sia a livello individuale che di gruppo.
- **Criminologo:** si occupa delle valutazioni criminologiche e degli interventi riabilitativi specifici per i pazienti autori di reato accolti con misura giudiziaria.
- **Infermiere:** si occupa della preparazione e somministrazione delle terapie farmacologiche e garantisce la continuità assistenziale.
- **TeRP:** svolge il ruolo di case manager e conduce attività riabilitative "evidence-based" sulla base di modelli manualizzati.
- **Educatore:** svolge il ruolo di case manager e conduce attività laboratoriali, risocializzanti e ludico-ricreative.
- **OSS:** collabora con l'équipe riabilitativa per le attività inerenti alla cura del sé e degli ambienti di vita; collabora con l'équipe infermieristica per la continuità assistenziale.
- **Personale ausiliario:** si occupa della pulizia e della sanificazione degli spazi adibiti a uso comune.
- **Personale amministrativo:** collabora con il coordinatore del CR per le funzioni amministrative.

b. Missione e Vision

LA NOSTRA VISION

"Restituire il mondo al paziente e il paziente al mondo"

Villa San Pietro si propone di sostenere i propri utenti in un percorso di riabilitazione sociale e lavorativa, nell'ottica di un'integrazione con il territorio che consenta non solo il recupero di abilità all'interno della struttura ma anche, e soprattutto, la messa a frutto di tali abilità nel tessuto sociale.

A completamento del lavoro svolto sul paziente al fine di "riavvicinarlo" al contesto sociale di appartenenza, Villa San Pietro si propone anche di favorire, sul territorio, un processo culturale che porti la popolazione a ridurre diffidenza e pregiudizio verso i soggetti affetti da patologia psichica.

In tale ottica Villa San Pietro non intende, pertanto, presentarsi come una struttura rivolta esclusivamente al paziente, ma anche come luogo di incontro e integrazione tra gli utenti e la popolazione del territorio.

LA NOSTRA MISSION

La Mission di Villa San Pietro può essere riassunta in due punti:

- **Recovery:** ovvero favorire nel paziente il recupero di un livello di funzionamento socio-lavorativo tale da garantire la ripresa di un ruolo attivo, utile e soggettivamente gratificante al momento del rientro nel suo ambiente sociale;
- **Abbattimento dello stigma:** ovvero superare le barriere culturali che alimentano la diffidenza della popolazione verso soggetti affetti da patologia psichica

c. Collabora con noi

"La frase più pericolosa in assoluto è: Abbiamo sempre fatto così"
(Grace Murray Hopper)

Villa San Pietro ambisce a diventare un centro di riferimento per il trattamento riabilitativo residenziale di pazienti con sintomi psicotici. Al fine di realizzare tale obiettivo, la Direzione della struttura è alla ricerca di personale altamente qualificato e animato dalla voglia di contribuire in modo attivo al continuo rinnovamento del modello di lavoro. Il nostro impegno è quello di valorizzare tanto i professionisti più esperti quanto quelli più giovani ed entusiasti e possiamo dire con orgoglio di aver attirato, negli anni, diverse figure altamente qualificate che si sono trasferite da altre parti dell'Italia per l'entusiasmo nato attorno al progetto di Villa San Pietro.

Abbiamo inoltre all'attivo diverse convenzioni con Istituti Formativi per lo svolgimento di tirocini professionali a Villa San Pietro. Tra questi segnaliamo: i Corsi di Laurea in Tecnica della Riabilitazione Psichiatrica delle Università di Verona (sede Rovereto) e di Ferrara, diverse scuole di psicoterapia (tra Verona, Brescia e Bolzano) e la Scuola OSS di Riva del Garda.

Chi fosse interessato a collaborare con Villa San Pietro per un progetto di lavoro, per lo svolgimento di un tirocinio professionalizzante o per attività di volontariato, può inviare il proprio CV tramite e-mail all'indirizzo **villasanpietro@codess.org**

3.Come lavoriamo

a. Evidenced-Based Psichiatry

Per il raggiungimento della propria Vision e Mission, Villa San Pietro articola la propria attività secondo strategie cliniche ed organizzative altamente specifiche, in coerenza con le più recenti evidenze scientifiche ed in linea con i modelli organizzativi dei centri di riferimento per il trattamento riabilitativo dei pazienti psichiatrici.

La generale metodologia di lavoro si ispira ai principi della Medicina Basata sull'Evidenza (**EBM: Evidence Based Medicine**) che viene definita come "l'integrazione delle migliori evidenze scientifiche, dell'esperienza clinica e delle preferenze del paziente" nel processo decisionale in ambito clinico.

Nella pratica ciò si traduce nelle seguenti modalità di lavoro:

- Scelta di attività riabilitative la cui efficacia sia supportata dalla letteratura scientifica;
- Somministrazione di tali attività secondo modelli manualizzati e riproducibili;
- Formazione continua del personale nello svolgimento delle attività previste;
- Misurazione di indici di esito del trattamento all'inizio e al termine del percorso riabilitativo.

Ad integrazione e perfezionamento dell'approccio basato sull'evidenza, il progetto di Villa San Pietro si propone di fare un ulteriore passo avanti, ispirandosi ai principi della cosiddetta Medicina Basata sui Valori (**VBM: Value Based Medicine**), che è stata definita come "la pratica medica che, pur fondandosi sulla EBM, ne estende l'approccio incorporando in primo luogo il valore degli interventi in base alla percezione del paziente e, in secondo luogo, il rapporto costo-efficacia di tali interventi".

b. Un sistema orientato alla Recovery

A Villa San Pietro il paziente non si limita ad avere un ruolo di semplice spettatore rispetto al proprio percorso riabilitativo, alla definizione del quale è anzi chiamato a partecipare in modo attivo e responsabile. È pertanto il paziente che, insieme agli operatori, individua quali obiettivi mettere al centro del proprio **Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI)**.

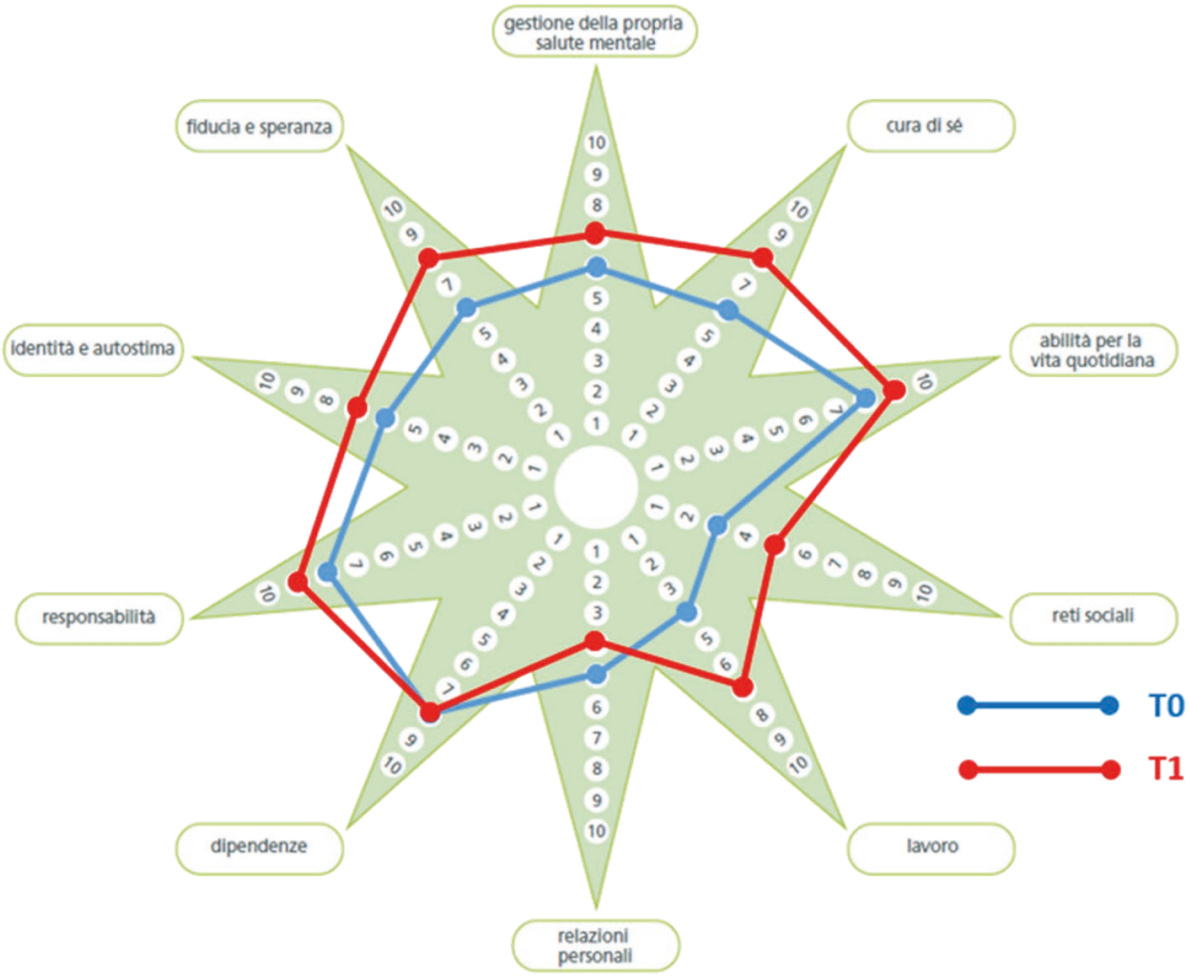
Una volta definiti gli obiettivi, il paziente e il suo operatore di riferimento, attraverso un lavoro di "**co-produzione**", valutano quali siano le risorse già possedute e quelle che, invece, vanno potenziate attraverso specifiche strategie riabilitative.

Ciò si svolge all'interno di un contesto organizzativo e relazionale basato sui princìpi della **trasparenza reciproca**, della **fiducia nel cambiamento** e della **responsabilizzazione del paziente** rispetto al proprio percorso.

Al fine di favorire l'effettiva co-produzione del PRI da parte di paziente e operatore, Villa San Pietro ha deciso di adottare uno strumento dedicato, chiamato **Mental Health Recovery Star**, che consiste in una scala multidimensionale che il paziente compila assieme al suo case manager nel corso delle prime settimane dall'ingresso. Successivamente, tale strumento viene utilizzato per valutare i miglioramenti e rimodulare il progetto individuale sulla base delle necessità riscontrate. Tale monitoraggio ha inoltre l'obiettivo di fornire al paziente, agli operatori e ai Servizi invianti un riscontro rispetto ai risultati ottenuti durante il percorso riabilitativo.

Mental Heath Recovery Star TM è uno strumento elaborato da © Triangle Consulting Social Enterprise (**www.outcomesstar.org.uk**) la cui finalità è quella di supportare l'utente ed il suo operatore di riferimento nella definizione, nel monitoraggio e nella valutazione dei percorsi di cura e riabilitazione basati sui principi delle pratiche orientate alla guaribilità (recovery).

Il quadro teorico della Recovey Star fa riferimento alla co-produzione, all'empowerment, alla valorizzazione dell'esperienza vissuta in prima persona dagli utenti dei servizi e al ruolo di facilitazione degli operatori rispetto ad un percorso di cambiamento personale.



c. Case Management

Per il raggiungimento della propria Vision e Mission, Villa San Pietro articola la propria attività secondo All'interno di ogni Équipe riabilitativa, Educatori e TeRP sono chiamati a svolgere un ruolo di **case manager** per un numero di pazienti che varia, in funzione dell'intensità del percorso riabilitativo, da 4 a 6 pazienti per operatore.

L'individuazione di un case manager per ogni paziente risulta centrale nel percorso riabilitativo e nasce anzitutto dall'esigenza di **armonizzare i diversi interventi riabilitativi** coordinando le varie figure professionali che ruotano attorno al singolo utente.

Al case manager spetta il compito di saper creare un'efficace **alleanza terapeutica** con il paziente, premessa indispensabile per riuscire ad individuare, insieme a lui, quali specifici componenti dell'intervento riabilitativo vadano utilizzati, di volta in volta, per garantire che il progetto riabilitativo risulti, nel suo complesso, efficace in rapporto agli esiti, coerente con i valori del paziente e armonizzato all'interno del gruppo.

Per ogni Équipe Riabilitativa, è prevista una **riunione settimanale** finalizzata a monitorare e ridefinire costantemente i progetti riabilitativi dei singoli utenti attraverso il confronto e l'integrazione dei contributi portati dalle varie specificità professionali.

d. Il Progetto Riabilitativo Individualizzato

Uno dei principali rischi che si corrono quando ci si occupa di riabilitazione psichiatrica, tanto più in ambito residenziale, è quello di non riuscire realmente a superare le posizioni assistenzialistiche e custodialistiche che hanno caratterizzato la psichiatria del passato. Ancora troppo spesso le strutture residenziali psichiatriche vengono viste come "contenitori" in cui collocare, per un periodo più o meno lungo, persone con sintomi psichiatrici invalidanti.

Obiettivi dell'inserimento	**1.** Consolidare l'autostima e ridurre il bisogno di approvazione esterna, favorendo la capacità di integrarsi in gruppi sociali funzionali senza cedere alla tendenza ad assumere comportamenti disfunzionali; **2.** Rielaborare i vissuti legati alle precedenti esperienze traumatiche; **3.** Consolidare l'abilità di gestione della propria sintomatologia; **4.** Preparare la paziente al futuro passaggio a un alloggio protetto sul territorio di provenienza.
Tipo di percorso residenziale	☒ Estensivo (media intensità) ☐ Intensivo
Durata prevista dell'inserimento	36 mesi (eventualmente prorogabili di ulteriori 12 mesi)

Data: __/__/____

Firma di un operatore del Servizio inviante _____

Firma del paziente _____

Firma del Direttore Sanitario _____

Secondo Villa San Pietro, la residenzialità psichiatrica va invece concepita come una "fucina di cambiamento", un centro altamente specializzato nel campo della riabilitazione psichiatrica in cui al paziente possa essere offerta **un'elevata varietà, qualità e intensità di interventi riabilitativi evidence-based**.

Per questo motivo, ogni paziente, prima di entrare in struttura, è invitato a definire insieme alla sua équipe territoriale e agli operatori di Villa San Pietro quali siano gli obiettivi su cui vuole lavorare durante la sua permanenza in struttura e i **tempi** in cui tali **obiettivi** possano essere realisticamente raggiunti. Tale "contratto" pre-ricovero, riportato sulla **Scheda di valutazione della proposta di inserimento**, costituisce la cornice di riferimento di ogni percorso riabilitativo a Villa San Pietro, orientando la definizione del Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI) e dei suoi periodici aggiornamenti.

All'interno del PRI vengono definite le aree di intervento su cui si intende lavorare in un dato momento. Per ogni area possono essere presenti uno o più obiettivi e, per ciascuno di essi, vengono definite le rispettive strategie riabilitative (**azioni "SMART"**) e i criteri per la valutazione degli esiti. A ogni revisione del Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI), effettuata indicativamente ogni 3-5 mesi, si valutano i risultati raggiunti e si ridefiniscono gli obiettivi e le strategie su cui lavorare in seguito.

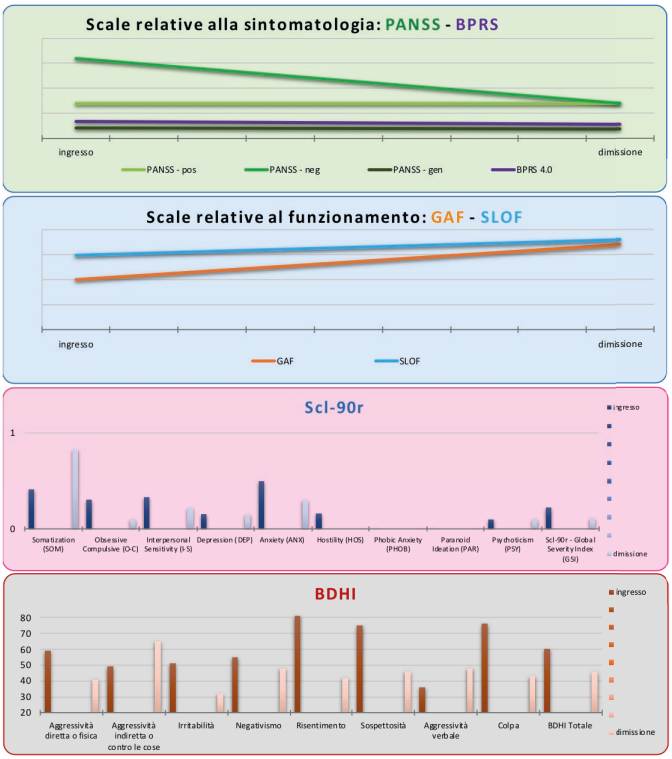
Al termine del percorso residenziale, per ciascuno degli obiettivi alla base del ricovero, viene fatto un **resoconto dettagliato** che descrive le azioni SMART impiegate con i relativi esiti (vedi esempio).

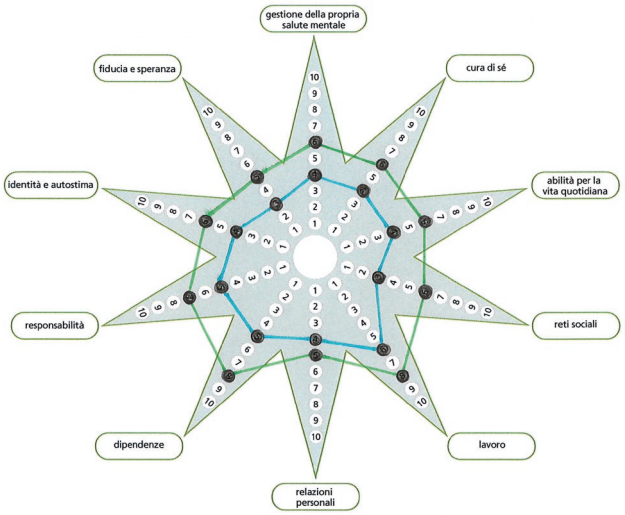
INDICATORI DI ESITO CLINICI

	OBIETTIVO	ESITO	AZIONI SMART E INDICATORI DI ESITO
1	**Sviluppare la capacità di riconoscere, esprimere e gestire in modo funzionale le emozioni**	**Raggiunto**	Durante la permanenza a VSP, la paziente ha effettuato un percorso di psicoterapia cognitivo-comportamentale con colloqui a cadenza settimanale: la paziente ha appreso modalità funzionali di gestione ed espressione delle proprie emozioni, traendo beneficio, ad esempio, dall'uso guidato dello strumento "ABC". Il contestuale ripristino di un rapporto positivo con i familiari, unitamente allo stabile rapporto di fiducia con il servizio inviante, ha consentito alla paziente di sentirsi maggiormente supportata, con ulteriore contributo allo sviluppo di una crescente capacità di gestire le emozioni. La scomparsa dei comportamenti teatrali e autolesionistici, inizialmente frequenti, rappresenta un indice indiretto dei miglioramenti ottenuti dalla paziente relativamente a questo obiettivo riabilitativo.
2	**Prepararsi al futuro inserimento presso una comunità alloggio con possibilità di lavoro al suo interno**	**Raggiunto e superato**	La paziente ha tratto beneficio dall'inserimento in un contesto riabilitativo capace di supportarla attivamente nei momenti di difficoltà e di trasmetterle fiducia nelle proprie capacità. Ciò, unitamente all'insieme degli interventi terapeutico-riabilitativi proposti, le ha consentito di superare l'iniziale tendenza a gestire la sintomatologia fobico-sociale attraverso l'impiego esclusivo di strategie evitanti e di tornare a mettersi in gioco dapprima nelle piccole sfide della quotidianità, fino ad arrivare, nel tempo, a intraprendere un tirocinio nell'ambito lavorativo di suo interesse. L'esito positivo di quest'ultimo ha, a sua volta, rafforzato l'autostima della paziente ma anche la sua determinazione nel mettere a frutto, anche dopo la dimissione, quanto appreso durante il tirocinio. A tal fine, negli ultimi mesi di permanenza, la paziente ha effettuato una serie di rientri in autonomia sul suo territorio durante i quali, senza supporto dei servizi, è riuscita ad attivare un praticantato in una pasticceria e a trovare una soluzione abitativa nei pressi del luogo di lavoro.

Alla valutazione clinica fa da contraltare la misurazione di indici di esito "oggettivi", basata sulla somministrazione di **scale psicometriche**, i cui risultati vengono poi riportati graficamente in lettera di dimissione. Infine, la valutazione globale del percorso riabilitativo viene anche resa attraverso il confronto del grafico della **Recovery Star** all'inizio e alla fine del ricovero.

INDICATORI DI ESITO TESTISTICI





Riteniamo che questa modalità di lavoro restituisca al paziente, alla sua famiglia e agli operatori che lo seguono, la consapevolezza che il tempo e le energie dedicate al percorso riabilitativo residenziale abbiano una finalità chiara e **la dignità di un percorso di cura e di cambiamento**.

e. Noi e gli altri: lavorare in rete

Per raggiungere l'obiettivo di reinserire efficacemente i pazienti nel tessuto sociale e lavorativo, il percorso riabilitativo deve affiancare al training in struttura un altrettanto intenso lavoro di interazione e integrazione con il territorio, le famiglie e i Servizi invianti.

Per favorire l'integrazione del percorso riabilitativo con la presa in carico da parte del servizio inviante, indicativamente ogni 3-5 mesi, in occasione delle revisioni del PRI, vengono organizzati degli **incontri di rete** in cui sono coinvolte tutte le figure che ruotano attorno al paziente. Oltre al paziente e agli operatori del CSM e di Villa San Pietro, tali incontri possono prevedere la presenza, se opportuno, dei familiari del paziente, del suo amministratore di sostegno, dell'avvocato, e degli operatori dei Servizi Sociali. Quanto discusso viene infine messo a verbale e inviato ai servizi coinvolti, evidenziando le decisioni prese con relativi responsabili e tempi di attuazione.

Il primo di questi incontri si svolge prima dell'ingresso e ha la finalità di favorire una conoscenza reciproca, verificare la motivazione del paziente a intraprendere un ricovero riabilitativo e concordare obiettivi e durata del progetto di inserimento. L'ultimo di questi incontri serve a dare una restituzione complessiva dell'andamento del percorso e a definire il progetto di dimissione.

Consapevoli dell'importanza di coinvolgere le famiglie nel percorso riabilitativo dei pazienti, laddove indicato può essere attivato un **intervento psicoeducativo specifico per i familiari**, generalmente portato avanti dalle psicologhe d'équipe.

f. Formazione e supervisione

Per essere efficace in termini di esito, un percorso riabilitativo altamente specializzato come quello proposto da Villa San Pietro non può prescindere da un'adeguata formazione degli operatori. Garantire una specifica e aggiornata formazione delle varie figure professionali coinvolte è un impegno costante che Codess Sociale si pone nei confronti dei propri collaboratori, che si sta attualmente traducendo nella programmazione di eventi formativi a cadenza settimanale rivolti al personale di Villa San Pietro e, talvolta, estesi anche a partecipanti esterni.

Tale iniziativa, certamente ambiziosa soprattutto se si tiene conto di frequenza e qualità degli incontri, sottolinea il nostro desiderio di fare di Villa San Pietro un centro di riferimento per la riabilitazione di pazienti psichiatrici e rappresenta per noi motivo di particolare orgoglio.

Tra i cicli formativi finora realizzati citiamo ad esempio:

- Psichiatria forense (dott. Carlo Andrea Robotti)
- Recovery Star (ass. Il Chiaro nel Bosco)
- Elementi di psicopatologia (dott. Damiano Pecile)
- Evidence-based psychiatry (dott. Alessandro Pompoli)
- Riabilitazione in psichiatria (dott. Alessandro Ricci)
- Gestione del paziente aggressivo (in collaborazione con APSS e ULSS 9)
- Discussione di casi clinici (dott. Alessandro Pompoli, dott. Fulvio Guccione)
- Psicopatologia dell'adolescenza (dott. Giuseppe Battaglia)
- Stesura dei progetti riabilitativi (dott. Alessandro Pompoli)
- Elementi di neuropsicologia (dott.ssa Alice Beati)
- Supervisione del gruppo di lavoro (dott. Alfredo Vivaldelli)

4.Come accedere

a. A chi ci rivolgiamo

Il periodo svolto presso Villa San Pietro va inteso come una fase all'interno di un più complesso percorso di cura e presa in carico da parte dei **Servizi Psichiatrici Territoriali**. Risulta pertanto di fondamentale importanza un efficace coordinamento con tali Servizi, che consenta sia di individuare quali siano i pazienti che più potrebbero beneficiare del percorso, sia di armonizzare il periodo vissuto presso Villa San Pietro con le fasi che lo precedono e lo seguono.

L'impianto organizzativo e l'offerta riabilitativa di Villa San Pietro sono ottimizzati per il trattamento riabilitativo di **pazienti affetti da sintomi di tipo psicotico**, a cui la nostra struttura si rivolge in modo elettivo. Generalmente non vengono accolti pazienti con diagnosi afferenti ad altre aree della psicopatologia, per le quali la nostra offerta riabilitativa risulterebbe meno appropriata. Eventuali eccezioni a tale principio generale possono essere prese in considerazione, purché la situazione specifica consenta comunque di ipotizzare un'adeguatezza degli interventi proposti alle specifiche esigenze del paziente.

Per i **pazienti in fase subacuta** risulta generalmente indicato un percorso riabilitativo ad alta intensità; il percorso riabilitativo a carattere estensivo risulta invece più adatto a **pazienti in fase cronica** e può essere declinato in un percorso a bassa o media intensità. D'altro canto, Villa San Pietro non è adatta ad accogliere pazienti con sintomi in fase acuta (per i quali sarebbe indicato un ricovero in SPDC) o in fase cronica-residuale (per i quali risulta più adatto un contesto a impronta meno riabilitativa e maggiormente assistenziale).

Presso il Centro di Riabilitazione possono essere accolti pazienti in misura giudiziaria (libertà vigilata,detenzione domiciliare), che possono usufruire di un intervento riabilitativo dedicato. Poiché Villa San Pietro non è una struttura di tipo detentivo e non utilizza metodi coercitivi, ciò presuppone tuttavia che il paziente sia favorevole all'inserimento e che non sia presente un elevato rischio di fuga o aggressività, casi in cui la richiesta di inserimento non può essere accolta.

La **durata della permanenza** è variabile a seconda del caso specifico fino ad un **massimo di 18 mesi** per i percorsi riabilitativi a carattere intensivo e di 3 anni per quelli a carattere estensivo, in coerenza con la normativa vigente.

Di seguito riportiamo una sintesi dei criteri di inclusione e di esclusione che vengono presi in considerazione durante la fase di valutazione delle proposte di inserimento:

CRITERI DI INCLUSIONE

- Età superiore ai 18 anni;
- Disturbo psichiatrico in fase subacuta o cronica;
- Accettazione da parte del paziente dell'inserimento in struttura;
- Disponibilità del Servizio inviante a farsi carico di eventuali riacutizzazioni.

CRITERI DI ESCLUSIONE

- Disturbo psichiatrico in fase acuta;
- Alto rischio di aggressività etero/auto-diretta;
- Alto rischio di violazione delle eventuali misure di sicurezza disposte dall'autorità giudiziaria;
- Uso patologico di alcool/sostanze in fase attiva;
- Disabilità conseguente a deficit intellettivo (QI < 70);
- Disturbo di personalità come diagnosi primaria;
- Insufficiente conoscenza della lingua italiana.

b. Come iniziare un percorso a Villa San Pietro

L'inserimento di un paziente presso Villa San Pietro passa sempre attraverso la proposta di un **Servizio di Psichiatria Territoriale**; non sono previsti inserimenti diretti da parte di enti diversi né inserimenti privati.

Il primo passaggio è generalmente rappresentato da un **confronto telefonico** tra gli operatori del Servizio inviante e i referenti di Villa San Pietro. A tal fine può essere contattato il Direttore Sanitario o la Responsabile Area Tecnica.

Dopo aver verificato che il paziente rientri nei criteri di inserimento, si richiede al Servizio l'invio di una **relazione dettagliata** di presentazione del caso.

Tale relazione deve necessariamente riportare le seguenti informazioni:

- **Inquadramento diagnostico**;
- **Anamnesi psicopatologica prossima e remota**;
- **obiettivi** dell'invio;
- **durata** prevista dell'inserimento.

Idealmente, la relazione di presentazione dovrebbe inoltre riportare: eventuali problemi di tipo organico, anamnesi psichiatrica familiare, anamnesi socio-lavorativa, anamnesi giudiziaria, anamnesi farmacologica, anamnesi tossicologica, esito di eventuali accertamenti strumentali di rilievo (ECG, EEG, TC, RM, esami bioumorali recenti, etc), familiare di riferimento, terapeuta/équipe di riferimento, eventuale rappresentante legale e/o AdS.

Nel caso in cui, dalla valutazione della documentazione inviata, si confermi la potenziale appropriatezza della nostra struttura rispetto ai bisogni riabilitativi dell'utente proposto, viene generalmente programmato un **incontro di persona presso la nostra struttura**, in cui il paziente viene invitato a visitarci accompagnato da un operatore del Servizio e possibilmente anche da un familiare di riferimento. Questa è l'occasione per illustrare l'offerta riabilitativa di Villa San Pietro e concordare tempi e obiettivi di un eventuale inserimento; al paziente vengono inoltre consegnate la **Carta dei Servizi** e le **Regole Comportamentali di Permanenza** e, nel caso cui decida di iniziare un percorso assieme a noi, un **elenco del materiale da predisporre in vista dell'ingresso**.

Se nulla osta all'inserimento, il paziente viene inserito in l**ista d'attesa**. L'ordine di priorità dell'inserimento si basa su criteri predefiniti, nell'ordine:

1. urgenza legata a fattori clinici;
2. urgenza legata a fattori giudiziari;
3. urgenza legata a fattori sociali;
4. tempo di attesa in lista;
5. età (viene data la precedenza ai pazienti più giovani).

Nel momento in cui si rende disponibile la possibilità di accogliere il paziente, il Responsabile Area Tecnica provvede a contattare il Servizio inviante al fine di concordare la data d'ingresso e chiedere la **sottoscrizione della Scheda di valutazione della proposta di inserimento** da parte del paziente e di un referente del Servizio.

c. Primi passi

All'ingresso, il paziente viene accolto da un operatore dell'équipe che lo accompagna nella sua camera e gli presenta l'organizzazione della struttura. Successivamente viene valutato dal medico psichiatra, che provvede all'apertura della cartella clinica informatizzata, e dal Responsabile Area Riabilitativa.

Fin dai primi giorni, al paziente viene presentato il PRI che lo accompagnerà nelle prime settimane e che prevede i seguenti quattro obiettivi di base:

1. Compilare la Recovery Star assieme al case manager;
2. Integrare la ricostruzione dell'anamnesi psichiatrica;
3. Iniziare a svolgere le mansioni, partecipare alle uscite/attività di gruppo e condividere la stanza con un altro utente;
4. Rispettare il regolamento interno e gli accordi presi con il case manager.

Nel corso delle prime 4 settimane il paziente viene invitato a partecipare a una serie di **valutazioni cliniche e testistiche**, tra cui un ruolo centrale è assunto dalla Mental Health Recovery Star. Tra le scale psicometriche somministrate troviamo poi la BPRS, la PANSS, la GAF, la SLOF, la SCL-90 e la BDHI.

Entro 45 giorni dall'ingresso viene generalmente effettuato il primo aggiornamento del **Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI)**, sulla base dell'andamento del PRI iniziale, delle indicazioni del Servizio inviante, dell'osservazione clinica, dell'esito delle valutazioni psicometriche e, non da ultimo, dei valori del paziente. Alla revisione del PRI contribuiscono: il paziente, il suo case manager, il Responsabile Area Riabilitativa, lo psicologo d'équipe e il medico psichiatra.

In seguito, inizia il vero e proprio percorso riabilitativo, in cui il paziente viene invitato a partecipare ad attività riabilitative individuali e di gruppo, interne o esterne alla struttura, secondo una precisa calendarizzazione. Nessun PRI è uguale all'altro, per cui a ciascun paziente viene offerta una **specifica combinazione di interventi riabilitativi** in funzione dei suoi obiettivi, delle sue risorse e delle difficoltà presenti.

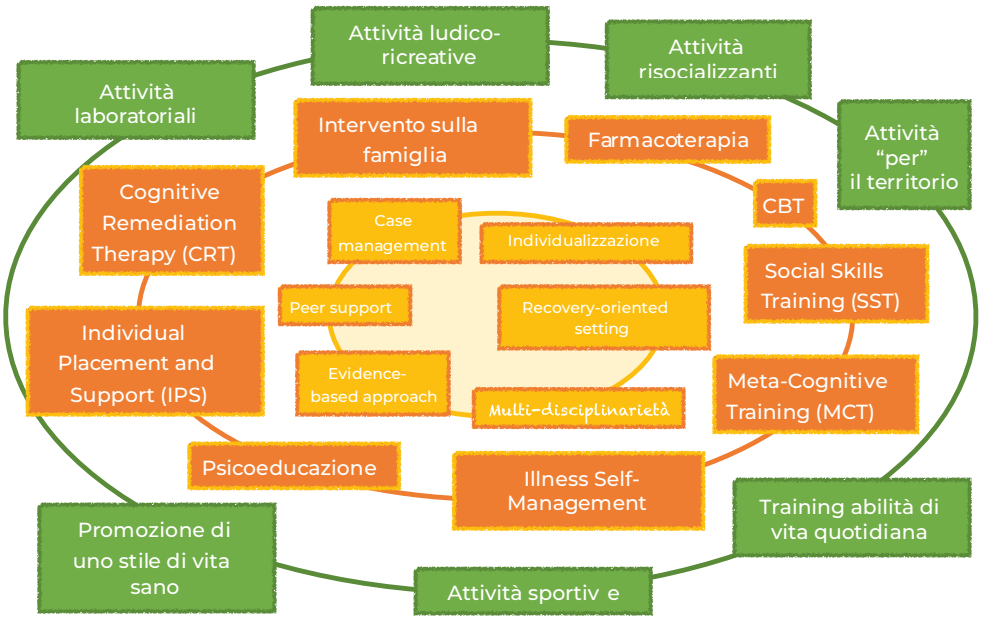
5.Cosa offriamo

a. Attività riabilitative

L'offerta riabilitativa di Villa San Pietro è ottimizzata per il trattamento di pazienti affetti da **sintomi psicotici.** La scelta delle attività riabilitative da implementare, così come delle modalità con cui strutturare il contesto in cui vengono erogate, si fonda sul principio della "Evidence-based psychiatry". Ciò significa che Villa San Pietro punta a mettere a disposizione del paziente, e dell'équipe riabilitativa che lo segue, tutti gli interventi terapeutico-riabilitativi che hanno un'efficacia dimostrata nel trattamento dei disturbi psicotici, ponendo attenzione alla corretta somministrazione degli stessi e al loro costante aggiornamento sulla base delle evidenze scientifiche e dei bisogni clinici rilevati. Ciò rappresenta, a nostro avviso, un elemento imprescindibile per passare da una residenzialità intesa in termini di "contenimento" a una basata invece sull'erogazione di "**contenuti**".

Nell'immagine sottostante viene riassunta l'offerta riabilitativa di Villa San Pietro. Nella parte centrale, i riquadri gialli indicano le **modalità evidence-based con cui gli interventi vengono erogati**. I riquadri arancioni indicano invece gli **interventi strutturati che hanno una comprovata efficacia** nel trattamento dei pazienti con sintomi psicotici e che, conseguentemente, Villa San Pietro ha deciso di implementare. Infine, la cornice esterna (riquadri verdi) indica una serie di interventi non specificamente indirizzati ai pazienti con sintomi psicotici ma ritenuti utili a favorire lo sviluppo di **autonomie di base** e la creazione di un **contesto normalizzante e destigmatizzante**.

DAL CONTENITORE AL CONTENUTO
attività per pazienti con sintomi psicotici



Ogni intervento riabilitativo nasce da un'attenta **progettazione** atta a identificarne obiettivi, strategie, setting, destinatari, manuali di riferimento e indicatori di esito.

La programmazione delle attività riabilitative di gruppo avviene attraverso un **calendario settimanale**, aggiornato periodicamente, per cui ogni giorno si tengono sia attività strutturate che attività laboratoriali (vedi immagine). La partecipazione di ciascun paziente a una data "combinazione" di queste attività è definita in modo **altamente individualizzato** all'interno dei singoli PRI.

PLANNING SETTIMANALE DELLE ATTIVITÀ RIABILITATIVE

Planning settimanale	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato e domenica
7:00-8:30	Sveglia, cura di sé e riordino della stanza					
8:30-9:00	Colazione					
10:00-11:00	PSRR (Pericolosità Sociale e Rischio di Recidiva)	Social Skills Training Training cura degli spazi di vita	Gruppo "Scopri le tue carte"	InteGRO	Gruppo Cucina	Uscita di gruppo
11:00-11:15	Pausa					
11:15-12:15	Psicoeducazione	Laboratorio Creatività	Laboratorio Serigrafia	Problem Solving	Laboratorio Teatro	Uscita di gruppo
12:30-14:30	Pausa pranzo					
14:30-16:00	Attività fisica (bicicletta)	Attività fisica (palestra)	Attività fisica (passeggiata)	Gruppo "CatFish"	Gruppo risocializzante	Uscita di gruppo
16:00-16:30	Merenda pomeridiana					
16:30-19:00	Uscite / Libera attività					
19:00-19:30	Cena					
19:30-23:30	Libera attività					

Poiché Villa San Pietro accoglie anche pazienti autori di reato, ha messo a punto per questi utenti un **"pacchetto" dedicato** di interventi che vanno a integrare l'offerta riabilitativa di base. Tali interventi comprendono:

- Gestione delle **complessità burocratiche** legate al quadro giudiziario;
- **Colloqui individuali** con la criminologa finalizzati all'esplorazione delle dinamiche psicopatologiche alla base del reato;
- **Intervento di gruppo strutturato**, basato su tre moduli successivi, finalizzati rispettivamente alla psicoeducazione in ambito criminologico-forense, allo sviluppo di consapevolezza di reato e allo sviluppo di empatia verso la vittima.
- **Valutazione criminologica** del profilo del paziente e del rischio di recidiva (mediante scala HCR-20v3).

b. Una giornata a Villa San Pietro

La giornata inizia per tutti con la sveglia alle 7:30. La **colazione** è alle 8:30, quindi c'è un'ora di tempo per dedicarsi alla cura di sé e della propria stanza, con il supporto degli operatori laddove necessario.

Alle 9:00 ci si reca a turno fuori dall'infermeria per l'assunzione della terapia del mattino.
Tra le 10:00 e le 12:30 si tengono le **attività riabilitative di gruppo**, programmate secondo una calendarizzazione settimanale. Ogni paziente partecipa a un sottogruppo di queste attività, secondo quanto previsto dal proprio PRI; nei momenti in cui non è impegnato nelle attività di gruppo si effettuano invece gli **interventi terapeutico-riabilitativi individuali** (vedi immagine).

PLANNING SETTIMANALE DELLE ATTIVITÀ

Planning settimanale	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato e domenica
7:00-8:30	Sveglia, cura di sé e riordino della stanza					
8:30-9:00	Colazione					
9:00-10:00	Uscita in autonomia					
10:00-11:00	PSRR (Pericolosità Sociale e Rischio di Recidiva)	Colloquio psichiatrico	Gruppo "Scopri le tue carte"	InteGRO	Gruppo Psicoeducazione	Uscita di gruppo
11:00-11:15	Pausa					
11:15-12:15	Cucina individuale	Laboratorio Creatività	Laboratorio Serigrafia	Pulizia stanza e lavanderia	Psicoterapia individuale	Libera attività
12:30-14:30	Pausa pranzo					
14:30-16:00	Attività fisica (bicicletta)	Colloquio riabilitativo con il "Case Manager"	Attività fisica (passeggiata)	Calcetto	Gruppo Risocializzante	Libera attività
16:00-16:30	Merenda pomeridiana					
16:30-19:00	Uscite / Libera attività					
19:00-19:30	Cena					
19:30-23:30	Libera attività					

A metà mattina si fa una breve pausa e una merenda, il **pranzo** si tiene invece alle 12:30 in un'area comune.
Tra le 13:30 e le 14:30 non ci sono attività strutturate, a eccezione del venerdì in cui si tiene il **gruppo di programmazione settimanale**, che coinvolge tutti i pazienti; negli altri giorni si può utilizzare questo momento per riposare, dedicarsi a interessi personali oppure effettuare colloqui individuali con le figure di riferimento.

Alle 14:30 iniziano le **attività del pomeriggio**, generalmente più "leggere" di quelle del mattino. A partire dalle 16:15, dopo una breve merenda pomeridiana, c'è la possibilità di **uscire dalla struttura** per svolgere attività sportive o risocializzanti sul territorio, così come per effettuare eventuali acquisti.

La **cena** viene servita alle 19:00 e alle 19:30 viene somministrata la terapia serale. In seguito non ci sono attività strutturate, per cui c'è la possibilità di ritirarsi in stanza così come di stare in compagnia degli altri o guardare la televisione.

Non è possibile trattenersi in zona giorno oltre la mezzanotte e fino alle 6:00 del giorno successivo.

Fin dall'ingresso si viene inseriti nel **mansionario quotidiano**, per cui a ogni paziente viene assegnata, a rotazione, una mansione da svolgere all'interno della comunità (es. preparare la colazione, apparecchiare la tavola, etc), in modo da contribuire in modo attivo al funzionamento di Villa San Pietro e sentirsi parte attiva all'interno del gruppo.

c. Rapporti con il territorio

Al fine di favorire il superamento della possibile diffidenza del territorio verso l'utenza psichiatrica, Villa San Pietro promuove una serie di **iniziative atte ad avvicinare la cittadinanza** agli ospiti della struttura. Tra le iniziative portate avanti finora rientra quella di ospitare, negli spazi di Villa San Pietro, eventi aperti all'esterno (es. corsi di attività fisica per bambini e adulti, presentazione di libri) così come quella di far partecipare i pazienti a iniziative del territorio (es. mercatini di Natale).

Per i pazienti che lo prevedono nel proprio progetto, Villa San Pietro può anche divenire la base da cui effettuare **progetti di reinserimento scolastico o lavorativo supportato**, sia sul territorio locale che, se le distanze lo consentono, nella zona di provenienza.

Infine, Villa San Pietro può ospitare **convegni** nella sua sala dedicata (circa 50 posti); i suoi operatori sono inoltre disponibili a partecipare come **relatori** a iniziative formative, sia in ambito congressuale che su progetti specifici, favorendo in tal modo la condivisione della metodologia di lavoro all'interno del panorama clinico-scientifico italiano. A ciò si aggiunge il collegamento interattivo con i centri universitari, con collaborazioni finalizzate alla formazione/aggiornamento del personale e all'implementazione di progetti di ricerca.

d. Altri servizi

Oltre alle attività riabilitative, Villa San Pietro mette a disposizione una serie di servizi che contribuiscono a completare l'offerta proposta.

In particolare:

Ristorazione: Villa San Pietro dispone di una cucina professionale, gestita da personale esterno, che si occupa della preparazione dei pasti sulla base delle indicazioni della dietista e delle preferenze dei pazienti. Per ogni portata è prevista la possibilità di chiedere una variazione, anche nel caso di pazienti vegetariani, celiaci o con intolleranze alimentari.

Lavanderia, stireria e guardaroba: prevede servizio di lavaggio, cambio e stiratura per la biancheria della casa. All'interno dei locali si svolge il servizio di lavanderia per i pazienti come parte integrante del progetto riabilitativo.

Pulizia e sanificazione: sono previsti accurati interventi quotidiani e un periodico risanamento.

Palestra: Villa San Pietro dispone di un'ampia palestra per gli esercizi a corpo libero e l'attività aerobica, in cui possono anche essere ospitati corsi di vario tipo aperti alla popolazione del territorio.

Giardino: la struttura è circondata su tre lati da un ampio giardino interno a disposizione degli ospiti.

Deposito denaro: custodia e amministrazione di piccole somme di denaro secondo le modalità concordate con l'ospite e il suo amministratore di sostegno, se presente.

Trasporto: è garantito per gli ospiti un servizio di trasporto verso le più vicine strutture sanitarie qualora sia necessario effettuare visite specialistiche.

Sistema di sicurezza: ogni posto letto e bagno sono dotati di un impianto a chiamata acustica e luminosa attivabile con un tasto, che collega gli ospiti ai punti presidiati.

Reception e segreteria: gestisce le chiamate in entrata e l'accoglienza dei visitatori. Si fa inoltre carico di piccole incombenze di segretariato a favore degli ospiti che ne facciano richiesta, garantendo infine la consegna della corrispondenza a loro destinata.

Farmaci: I costi delle terapie farmacologiche vengono in massima parte sostenuti da Villa San Pietro o dal SSN, salvo i casi per i quali è prevista la compartecipazione del paziente alla spesa del ticket.

e. Continuità assistenziale

La continuità assistenziale viene garantita **24 ore su 24, 7 giorni su 7**, festività comprese, da parte del personale infermieristico e oss.

La presenza del **medico psichiatra** è a fasce orarie, con almeno 3 accessi settimanali.

Al momento dell'ingresso, il paziente viene assegnato a un **medico di medicina generale** della zona, che viene in struttura per visitare i pazienti una volta al mese e che, in caso di necessità, può valutare i pazienti nel suo ambulatorio su appuntamento.

Per la gestione delle emergenze mediche e psichiatriche, Villa San Pietro fa infine riferimento al **Pronto Soccorso di Arco di Trento**.

6. I sistemi di gestione qualità, ambiente e responsabilità sociale

Codess Sociale ha adottato un proprio sistema di gestione per la qualità a partire dal 2004 e nel febbraio del 2005 si è giunti alla Certificazione UNI EN ISO 9001:2008 con ente di certificazione UNITER.

Nel 2018 ha aderito all' adozione della nuova edizione della norma, certificandosi UNI EN ISO 9001:2015 sempre con lo stesso ente (Certificato n°584).

Nel corso degli anni l'adozione di diverse norme ha portato Codess sociale verso una politica di integrazione dei sistemi, ad un aggiornamento delle norme adottate con conseguenti aggiornamenti delle certificazioni fino ad arrivare a quelle attuali quali lo standard SA 8000:2014 (Certificato n° SA-184) con ente di certificazione RINA inerente alla gestione delle responsabilità sociali, ISO 14001:2015 (Certificato n° 70) con ente di certificazione UNITER inerente alla corretta gestione ambientale, con lo stesso ente è certificata anche UNI 10881:2013(Certificato n° 084) inerente all' assistenza residenziale agli anziani e 11034:2003(Certificato n° 085) inerente alla gestione dei servizi educativi della prima infanzia.

Inoltre ha adottato un modello organizzativo secondo quanto previsto dal D.lgs. 231/2001.

I sistemi di gestione si articolano in tre diversi livelli:

1. **Strumenti di sistema:** documentazione trasversale a tutte le aree di servizi di Codess Sociale quali ad esempio il manuale della Qualità, le procedure generali ed alcuni modelli di utilizzo comune.
2. **Strumenti di area:** documentazione specifica per la sola area psichiatria ma trasversale alle varie strutture di Codess Sociale afferenti a tale area. Questa documentazione riguarda ad esempio procedure operative, istruzioni di lavoro, modelli, questionari di rilevazione gradimento, mansionario ed ogni altro strumento atto a migliorare l'erogazione del servizio e a qualificare l'offerta.
3. **Strumenti di servizio:** elaborati all'interno di ogni singola struttura in relazioni alle sue specifiche caratteristiche e necessità.

Il monitoraggio dei suddetti sistemi di Codess sociale è gestito sia a livello centrale dall' Area Qualità che opera sinergicamente con tutte le Aree di Direzione, staff e gestione sia internamente dalle figure preposte della struttura Villa San Pietro. Un ulteriore verifica dei sistemi viene svolta dagli enti esterni di certificazione.
Il sistema di monitoraggio adottato da Villa San Pietro è costituito da:

- Gestione delle non conformità e dei reclami;
- Gestione degli eventi avversi;
- Verifica della soddisfazione del cliente interno ed esterno, attraverso la somministrazione dei questionari
- Incontri periodici di équipe
- Verifica degli Indicatori in relazione agli obiettivi;
- Rivalutazione del rischio e il conseguente aggiornamento della programmazione delle attività erogate.
- Analisi di andamento dei servizi erogati da Villa San Pietro.

Processo	Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità
Valutazione nuovo inserimento	Appropriatezza dell'inserimento	Corrispondenza ai criteri di inclusione ed esclusione	Verifica in équipe delle relazioni di presentazione dei pazienti; successiva valutazione diretta del paziente
	Consenso informato all'inserimento da parte del paziente	Firma del paziente sulla Scheda di valutazione della proposta di inserimento	Consegna del materiale informativo; presentazione della struttura al paziente in occasione di un incontro preliminare all'inserimento; firma congiunta del paziente, dei familiari, dell'operatore del servizio inviante e del Direttore Sanitario sulla Scheda di valutazione della proposta di inserimento
Accoglimento	Accoglienza dedicata	Procedura di accoglimento	Accompagnamento in stanza da parte di un operatore dell'équipe; predisposizione anticipata della stanza con etichetta personalizzata indicante il nominativo dell'utente; presentazione dell'organizzazione della struttura
	Valutazione clinica all'ingresso	Scheda di Ricognizione-Riconciliazione	Valutazione specialistica psichiatrica entro 24 ore dall'ingresso; compilazione della Scheda di Ricognizione-Riconciliazione all'apertura della cartella clinica
Permanenza	Presa in carico individualizzata	Case Management	Assegnazione di un Case Manager entro la prima settimana dall'ingresso
		Scale di valutazione (SCL-90r, BPRS, PANSS, GAF, SLOF, Recovery Star, etc.)	Somministrazione delle scale di valutazione previste entro il primo mese dall'ingresso
		Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI)	Coproduzione entro 45 giorni dall'ingresso; revisione almeno ogni 6 mesi
	Tracciabilità delle informazioni inerenti all'andamento del percorso riabilitativo	Cartella informatizzata	Refertazione di ogni attività riabilitativa svolta a livello di gruppo e di singolo utente
	Regolarità delle visite psichiatriche	Scheda monitoraggio colloqui	Accesso del medico psichiatra in struttura almeno 3 giorni a settimana
	Coordinamento con il Servizio Inviante e con le figure di riferimento	Appunti di incontro - Verbale incontro di rete	Almeno un incontro ogni 6 mesi con i referenti del Servizio inviante e con le figure di riferimento
	Menù variabile	Menù strutturato con variazioni a richiesta	Colazione a buffet; ripetizione del menù pasti ogni 4 settimane; menù estivo distinto da menù invernale; possibilità di variazioni; possibilità di avere menu vegetariano
Dimissione	Informazioni all'uscita	Lettera di dimissione	Consegna al paziente e contestuale invio al CSM della lettera di dimissione, riportante una valutazione clinica, psicologica e riabilitativa del paziente, corredata da indici di esito clinici e testistici e indicante le strategie ritenute utili per un efficace prosecuzione del percorso riabilitativo
	Possibilità di avere copia della cartella clinica	Giorni che intercorrono dal ricevimento della richiesta formale al rilascio della cartella	Consegna di copia della cartella clinica entro e non oltre 15 giorni
Qualità	Segnalazione e gestione degli eventi avversi (EA)	Statistica delle segnalazioni di evento avverso (tramite cartella informatizzata); verbale riunioni d'équipe	Segnalazione immediata degli EA in cartella informatizzata; discussione multidisciplinare degli eventi avversi e delle relative strategie di gestione in occasione della riunione d'équipe settimanale
	Segnalazione e gestione delle non conformità (NC)	Rapporti di NC; Registro reclami e NC; verbale gruppi di miglioramento	Segnalazione immediata delle NC in appositi moduli; discussione multidisciplinare delle strategie di gestione in occasione dei gruppi di miglioramento
	Valutazione del gradimento del servizio da parte degli utenti, dei familiari e dei servizi	Questionario di gradimento; Registro reclami e NC	Incontro settimanale di gruppo tra pazienti e operatori per raccogliere eventuali reclami o suggerimenti; somministrazione annuale agli utenti un questionario di gradimento; annotazione su apposito registro di reclami/ encomi da parte pazienti, familiari o operatori dei servizi invianti
	Erogazione del servizio secondo principi di appropriatezza ed uniformità	Procedure di sistema, di area e di servizio	Costante revisione e integrazione delle procedure interne; presentazione delle procedure più complesse/importanti in appositi eventi formativi calendarizzati

7.Contatti

INDIRIZZO

Arco di Trento, via Paolo Leonardi 6

TELEFONO

0461 516789

EMAIL

E-mail di struttura: villasanpietro@codess.org
Direttore Sanitario: direzionesanitaria.vsp@codess.org
Coordinatore Infermieristico: coordinamentoip.vsp@codess.org
Responsabile Area Tecnica: areatecnica.vsp@codess.org