

VILLA VON SIEBENTHAL

CARTA DEI SERVIZI

Gentile Ospite,

ho il piacere di presentarLe la nostra Carta dei Servizi.

Questo strumento, grazie anche alla Sua gentile e preziosa partecipazione, ci consente di migliorare la qualità dei servizi offerti.

Obiettivo della nostra attività quotidiana è offrirLe una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di coloro che, a vario titolo, operano al nostro interno, augurandole quanto prima un sereno ritorno a casa.

Nel ringraziarLa per la fattiva collaborazione, consideri il nostro personale a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella Carta dei Servizi.

Il Direttore Sanitario

Dott. Sergio De Filippis

Villa Von Siebenthal Srl

Autorizzazione n. 13039, PARTITA IVA 06423631008, ISCRIZIONE REGISTRO IMPRESE DI ROMA N°966196

Decreto Accreditamento Definitivo n. U00386 del 29/08/2017

Sede

Via della Madonnina 1

00045 Genzano di Roma

Tel. 06.93391801

06.93391805 - Fax. 06.9330911

info: amministrazione@villavonsiebenthal.it

pec: amministrazione@pec.villasiebenthal.it

Amministratore Unico

Dott.ssa Claudia Garofalo

Procuratore Speciale

Dott. Roberto Cicogna

Direttore Sanitario e Direttore Scientifico

Dott. Sergio De Filippis

Staff medico psichiatrico

- Dott.ssa Ginevra Lombardozi
- Dott.ssa Giada Trovini
- Dott. Damun Miri Lavasani

Neuropsichiatrie

- Dott.ssa Susanna Pacifici
- Dott. Veronica Cugini

Psicologhe

- Dott.ssa Desire Buonavolontà
- Dott.ssa Claudia D'Onofrio
- Dott. Alessandro Di Giovanni
- Dott.ssa Antonella Giuliani, Dott.ssa Emanuela Amici
- Dott.ssa Valeria Giovannetti, Dott.ssa Tiziana Melita

Finalità della carta dei servizi

La Carta dei Servizi di Villa von Siebenthal s.r.l. è uno strumento rivolto a facilitare agli Utenti l'utilizzo dei servizi offerti. È inoltre uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce all'Utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Attraverso questo documento Villa von Siebenthal s.r.l. intende migliorare il rapporto tra l'ente pubblico ed i cittadini.

In particolare, Villa von Siebenthal s.r.l.:

- adotta standard di qualità del servizio;
- rende pubblici gli standard, ed anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'Utente;
- verifica il rispetto degli standard e riconosce all'Utente lo stesso diritto di verifica;
- verifica il grado di soddisfazione dell'Utente;
- assicura all'Utente stesso la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati, o che sono stati lesi i principi informativi della carta dei servizi e i diritti stessi dell'Utente.

In questo modo l'Utente può interagire concretamente con la struttura per il soddisfacimento dei bisogni di salute.

Villa von Siebenthal s.r.l. si impegna a rispettare per l'anno 2023 gli standard di qualità definiti all'interno della Carta dei Servizi.

Cenni storici

Villa von Siebenthal prende il nome dal suo fondatore, Wolfgang Von Siebenthal, Neuropsichiatra di origine tedesca. Von Siebenthal, durante la II Guerra Mondiale, ebbe occasione di conoscere ed apprezzare questo territorio dei Roma, che si affaccia sul lago di Nemi. Dopo la guerra, tornato in Italia, Von Siebenthal acquistò la struttura, che nel 1959 divenne una Casa di Cura per le malattie neuropsichiatriche. Si avviò, in tal modo, un processo riabilitativo che, alimentato dalla crescita di idee, iniziative e nuove metodologie, diede origine ai primi programmi di riabilitazione, cura e di reinserimento sociale e lavorativo dei pazienti.

Nel corso degli anni, Villa Von Siebenthal ha ampliato e consolidato le proprie competenze, definendo una comunità terapeutico riabilitativa, convenzionandosi con il Servizio Sanitario Nazionale. Alla fine del 2008 l'attuale struttura venne rilevata dal Gruppo Garofalo. Oggi la struttura fa parte del Gruppo Garofalo Health Care S.p.a., realtà leader della sanità privata italiana accreditata che dirige e coordina strutture ospedaliere e socio-sanitarie di eccellenza, situate nel nord e centro Italia ed inoltre prima ed unica società italiana dell'healthcare ad essere quotata sul segmento Euronext Star di Borsa Italiana.

La struttura

Immersa nell'oasi naturale del parco dei Castelli Romani, Villa von Siebenthal s.r.l. è costituita da quattro edifici, per una superficie complessiva di oltre 3.000 mq. Villa von Siebenthal s.r.l., struttura sanitaria monospecialistica per il trattamento e la riabilitazione dei disturbi psichiatrici, dispone di:

- STPIT 30 posti;
- SRSR 24 19 posti;
- SRTR-e 20 posti;
- SRTR-i 10 posti adolescenti;
- SRTR-e 10 posti adolescenti

La struttura offre inoltre spazi adibiti alle attività riabilitative e ricreative degli Utenti, ed una sala conferenze. All'interno di Villa Von Siebenthal s.r.l. sono inoltre presenti i seguenti servizi:

- servizio psicoterapeutico;
- laboratori riabilitativi;
- servizio dietologico;
- laboratorio di terapia occupazionale;
- sportello di ascolto per i familiari.

Ubicazione

Villa Von Siebenthal s.r.l. è a Genzano di Roma, in via della Madonnina 1. Dista 20 Km dal Grande Raccordo Anulare (uscita n. 23, via Appia). È possibile raggiungere Villa Von Siebenthal s.r.l. con i mezzi pubblici (autobus Cotral, capolinea Roma Anagnina, direttrice Appia, fermata presso Genzano di Roma, viale Fratelli Rosselli, piazza Frasconi).

Numeri telefonici utili

I numeri telefonici sono i seguenti:

- Accettazione 06/93391801
- Segreteria 06/93391805
- STPIT 06/93391806
- SRSR 24 06/93391807
- SRTR-e 06/93391808
- SRTR-e adolescenti 06/933911811
- SRTR-i adolescenti 06/93391810

Principi fondamentali delle attività della Villa Von Siebenthal s.r.l.

Villa Von Siebenthal s.r.l. si ispira, per la tutela dell'Utente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

- Eguaglianza Deve essere rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.
- Imparzialità Devono essere evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.
- Continuità Il servizio deve essere assicurato in maniera regolare e continuativa tranne nei casi in cui le astensioni da esso siano regolate o annunciate ufficialmente dalle leggi o rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.
- Diritto di scelta: L'Utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.
- Partecipazione Viene assicurata l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio tutelando l'Utente nei confronti dell'apparato sanitario pubblico.
- Efficienza ed efficacia L'organizzazione e l'erogazione dei servizi si uniformano a criteri di efficienza ed efficacia.

Ricerca scientifica e formazione

Villa Von Siebenthal s.r.l. svolge un'intensa attività di ricerca scientifica nel settore delle neuroscienze. Le attività di ricerca scientifica sono fortemente integrate con le attività di assistenza. La ricerca afferisce a tre aree prevalenti:

- psicopatologia clinica e psicofarmacologia;
- neurobiologia e genetica in psichiatria e psicoterapia;
- organizzazione sanitaria ed epidemiologia psichiatrica.

I programmi di ricerca realizzano un'attività fondamentale nel campo dell'assistenza sanitaria perché consentono di scoprire nuove cure e trattamenti riabilitativi nell'interesse dell'Utente e, più in generale, della collettività. Villa Von Siebenthal s.r.l. svolge attività di formazione attraverso organizzazione di seminari, convegni e corsi di Educazione Continua in Medicina (ECM).

Comitato scientifico

All'interno di Villa Von Siebenthal s.r.l. è operante un Comitato Scientifico. Il Comitato si riunisce periodicamente, applica i criteri internazionalmente riconosciuti sanciti nella Dichiarazione di Helsinki della World Medical Association, ed.2008, e ribaditi durante la Convenzione per la Tutela dei Diritti dell'Uomo e della Dignità dell'Essere Umano nei confronti dell'applicazione della Biologia in Medicina, tenutasi a Strasburgo nel 1996. Il Comitato Scientifico è garante della tutela dell'Utente nel corso dell'attività di ricerca scientifica e di eventuali protocolli di sperimentazione.

Convenzioni

La struttura ha stipulato convenzioni con prestigiose università e centri di ricerca nel Lazio e nazionali.

Informazioni sulle strutture e sui servizi forniti

Il servizio assistenziale offerto da Villa Von Siebenthal s.r.l., erogato nell'ambito del Sistema Sanitario Nazionale, comprende il ricovero in degenza ordinaria, e l'ospitalità presso la Strutture residenziali terapeutico-riabilitative.

Ricovero

Il ricovero viene coordinato dal servizio di accettazione presente presso la Struttura. La proposta di ricovero viene effettuata telefonicamente, contattando il numero 06/93391801 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00, il sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00 inviando la documentazione necessaria, tramite indirizzo mail: listaattesa@villavonsiebenthal.it o via fax al numero 06/9330911.

Al momento del ricovero è necessario presentare in amministrazione i seguenti documenti:

- documento di identificazione personale;
- impegnativa di ricovero che deve contenere diagnosi e prognosi;

È importante segnalare eventuali allergie e/o terapie farmacologiche in atto. Al termine delle procedure di accoglienza, il personale accompagna l'ospite in reparto. L'ufficio amministrativo su richiesta rilascia certificazione di ricovero e/o dimissione. Non possono in nessun caso essere effettuati ricoveri o inserimenti senza i documenti sopra indicati. È possibile consultare sul sito Internet di Villa Von Siebenthal s.r.l. (www.villavonsiebenthal.it) o richiedere direttamente all'Ufficio Amministrativo, le informazioni sulle diverse modalità di ricovero presso i reparti della struttura.

Informazioni

L'utente può richiedere informazioni telefoniche direttamente al servizio Accettazione. È importante specificare bene nella richiesta, i recapiti telefonici dove poter essere contattati. La motivazione di un eventuale rifiuto al ricovero può essere comunicata soltanto all'Utente. Nel caso in cui l'Utente non possa contattare Villa von Siebenthal, le persone autorizzate a tal fine, compreso il medico curante, possono richiedere (via fax o posta), la motivazione del rifiuto. Il ricovero nella Struttura avviene nei giorni dal lunedì al sabato, dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.30. La conferma dell'ingresso viene data telefonicamente, entro le ore 9.00, per gli ingressi previsti nella mattina, ed entro le ore 12.30 per gli ingressi previsti nel pomeriggio.

Occorrente per il ricovero o l'inserimento nelle strutture

Oltre agli effetti necessari all'igiene personale (asciugamani, saponi liquidi con dosatore, shampoo, ecc.), si consiglia di portare:

- accappatoio o telo doccia;
- scarpe comode (preferibilmente da ginnastica);

- magliette;
- biancheria intima;
- calze di cotone;
- pigiama e/o camicia da notte;
- vestaglia;
- tuta ginnica con apertura anteriore

È utile prevedere diversi cambi di biancheria intima e magliette per permettere al personale di assistenza di garantire una costante igiene dell'Utente. È possibile usufruire di un servizio di lavanderia. È necessario, pertanto, consegnare agli infermieri eventuali farmaci personali che saranno custoditi durante il soggiorno e riconsegnati alla dimissione.

È proibito portare all'interno della struttura:

- bevande alcoliche;
- farmaci non autorizzati;
- televisioni;
- oggetti a forma tagliente.

Il personale sanitario

Il personale sanitario assiste e affianca l'Utente durante la permanenza nella struttura allo scopo di migliorare il servizio e la funzionalità delle prestazioni erogate.

Presso le varie strutture residenziali e di ricovero di Villa Von Siebenthal s.r.l. operano diverse figure di professionisti della salute:

- medici-chirurghi, specialisti in psichiatria;
- psicologi psicoterapeuti;
- terapisti della riabilitazione;
- educatori;
- tecnici della psicologia;
- assistenti sociali;
- infermieri;
- operatori socio-sanitari;
- personale amministrativo.

Accoglienza degli Utenti

Grande attenzione è posta ai requisiti di qualità alberghiera e in particolar modo all'accoglienza ospedaliera. Al momento del ricovero vengono consegnati all'Utente e ai suoi familiari la Carta dei Servizi della Casa di

Cura, assieme ad una scheda che riporta le informazioni sulla struttura ospitante, oltre alla scheda di autorizzazione al trattamento dei dati così come previsto dalla normativa. Il degente entra in reparto dopo aver effettuato il primo colloquio con il medico di riferimento e con un infermiere che rileverà i parametri vitali e spiegherà le regole di reparto (divieto di fumo, orari delle visite, orari e tempi dei permessi controllo effetti personali). La scelta della stanza viene effettuata dal responsabile di reparto o dal medico in base alle condizioni cliniche, compatibilmente con la disponibilità di posto e/o di eventuali spostamenti di altri degenti.

Diritto all'informazione

Durante tutta la permanenza presso Villa Von Siebenthal s.r.l. è possibile per l'Utente richiedere informazioni ai medici sul decorso del disturbo, sulle terapie e gli interventi riabilitativi intrapresi. Nel caso in cui l'Utente o i familiari desiderino avere un colloquio con il responsabile della struttura o del Direttore Sanitario, è possibile richiedere un appuntamento tramite il coordinatore e/o il personale infermieristico. Esiste la possibilità, attraverso la compilazione della scheda sui dati personali e sensibili, di non far conoscere ai familiari notizie sul proprio stato di salute, del diniego di partecipazione dei dati devono essere informati i medici del presidio.

Consenso informato alle cure e alla partecipazione a protocolli di ricerca

Per qualsiasi tipo di intervento terapeutico o riabilitativo formulato durante il soggiorno presso Villa Von Siebenthal s.r.l. è richiesto il consenso informato dell'Utente, al quale saranno date, in maniera chiara e comprensibile, informazioni sul proprio stato di salute, sui benefici e sui possibili effetti collaterali dei vari interventi, e su eventuali alternative agli interventi proposti. Durante la permanenza in struttura, l'Utente potrà essere contattato per partecipare a un protocollo di ricerca. Prima di essere inserito nel protocollo di ricerca l'Utente è adeguatamente informato sul progetto (caratteristiche, finalità, ricadute sull'Utente). Per qualsiasi protocollo di ricerca è prevista l'adesione mediante consegna di apposita nota informativa e sua sottoscrizione. L'adesione ai protocolli di ricerca è libera e l'Utente può in ogni momento revocare la propria partecipazione senza che ciò influisca sulle cure ricevute presso Villa Von Siebenthal s.r.l.

Diritto alla riservatezza

Il D.Lgs 196/2003, più conosciuto come "legge sulla privacy", ha dettato norme ben precise sull'uso dei dati personali. A tal proposito, all'atto del ricovero, l'Utente è informato sul trattamento dei propri dati personali (titolarità del trattamento dei dati, modalità di custodia, gestione, eventuale utilizzo per fini sanitari e di ricerca), che avverrà nel totale rispetto di quanto stabilito dalla legge. I dati personali degli Utenti, quindi, non potranno avere altro utilizzo al di fuori di quanto sopra riportato. In ogni momento, come previsto dal D.Lgs 196/2003 potrà chiedere la verifica, la rettifica o la cancellazione di parte o di tutti i propri dati personali. L'Utente, al momento dell'accettazione autorizza la struttura, tramite sottoscrizione dell'apposito modulo, al trattamento dei propri dati personali e sensibili.

La dimissione

La dimissione dalla struttura è concordata con l'Utente (Struttura per ricoveri in acuzie ed in post-acuzie) e comunicata con largo anticipo (Struttura residenziale Terapeutico Riabilitativa). La dimissione, per esigenze di continuità con i Dipartimenti di Salute, viene di norma effettuata nei giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.30. Una volta comunicata la data di dimissione, l'Utente è

invitato ad avvisare tempestivamente i propri familiari al fine di organizzare l'uscita da Villa Von Siebenthal s.r.l.

Nel giorno della dimissione, prima di lasciare la struttura, l'Utente riceve una lettera di dimissione nella quale sono sinteticamente riportate tutte le informazioni relative al ricovero o al soggiorno (motivo del ricovero dell'inserimento nella struttura terapeutico-riabilitativa, diagnosi, terapie e interventi effettuati, esami e accertamenti medici) e le indicazioni di eventuali terapie da effettuare a casa.

Nel lasciare la stanza si rammenta all'Utente di ritirare tutta la documentazione clinica personale consegnata al momento dell'entrata, di portare via tutti gli effetti personali e di espletare le pratiche amministrative di dimissione presso l'Ufficio Amministrativo.

Nell'ipotesi che l'Utente chieda di essere dimesso contro il parere dei sanitari, allo stesso sarà richiesto firmare una dichiarazione, riportata sul diario sanitario della cartella clinica, che solleva la struttura da ogni responsabilità causata da questa decisione.

In casi di estrema gravità, venuto meno il rapporto fiduciario Medico-Utente, alla base di ogni attività diagnostico-terapeutica, e nel caso in cui non rispetti le norme comportamentali e i regolamenti della struttura ospitante, l'Utente può comunque essere dimesso.

Alla dimissione, in ogni caso l'Utente dovrà provvedere autonomamente al ritorno a casa.

Richiesta della cartella clinica

Dopo la dimissione, l'Utente può richiedere all'Ufficio Amministrativo la copia della cartella clinica, con pagamento anticipato delle spese.

La cartella clinica, su richiesta specifica, può essere spedita tramite raccomandata a/r.

La cartella clinica può essere:

- ritirata mar/gio/ven dalle 15/18 previo appuntamento telefonico
- ricevuta a domicilio per posta, previa richiesta scritta dell'Utente;
- ritirata da persona delegata per iscritto (esibendo un documento d'identità dell'Utente anche in fotocopia).

Impegni e programmi

Villa Von Siebenthal si prefigge i seguenti obiettivi:

- Tempestività ed accessibilità alle prestazioni sanitarie attraverso una qualificata assistenza continuativa all'utente e l'attuazione di trattamenti appropriati;
- Continuo perfezionamento delle qualità tecnico-professionali delle prestazioni e dei servizi attraverso:
 - la verifica degli interventi e delle procedure sanitarie adottate, tramite protocolli in uso e riunioni di equipe tra professionisti con discussione dei casi clinici;
 - la partecipazione attiva alla cura dell'utente, attraverso la continua comunicazione tra medico e paziente, alle scelte e alle possibili alternative diagnostiche e terapeutiche;
 - la formazione ed il continuo aggiornamento degli operatori della Struttura;
 - la costante miglioria dei servizi alberghieri e dei comfort forniti;

- la ricerca costante di nuove metodologie e strumenti di lavoro al fine di assicurare un alto modello di qualità.

Standard di qualità

Villa Von Siebenthal assicura:

- un monitoraggio costante del raggiungimento degli obiettivi sopraindicati, attraverso la determinazione di indicatori specifici e caratteristici;
- l'immediata presa in esame dei reclami e la risposta entro 30 giorni;
- la continua rivalutazione dei questionari di soddisfazione.

Ingresso visitatori e permessi di uscita

Ingresso visitatori

L'orario di ingresso per le visite è il seguente:

- giorni feriali: dalle ore 15.00 alle ore 18.00;
- giorni festivi: dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

Reparto adolescenti

L'orario di ingresso per le visite è il seguente:

- giorni feriali: dalle ore 17.00 alle ore 19.00;
- giorni festivi: dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00

I visitatori sono tenuti ad avere un comportamento che rispetti il bisogno di quiete e tranquillità di tutti gli Utenti. È pertanto opportuno evitare l'entrata di gruppi numerosi o trattenersi oltre l'orario consentito.

È fatto divieto assoluto di introdurre nella Struttura bevande alcoliche, sostanze stupefacenti, oggetti taglienti o potenzialmente lesivi per gli Utenti.

Ingresso bambini

Si rammenta che ai sensi dell'art. 5 della Legge Regionale n. 39 del 14/9/1982 non sono ammesse visite di bambini al di sotto dei 12 anni negli spazi del complesso ospedaliero della struttura. Eventuali permessi straordinari di accesso possono essere richiesti al responsabile della struttura che potrà autorizzare l'ingresso a Villa Von Siebenthal s.r.l. con l'esclusione delle strutture di degenza; detto permesso dovrà essere inoltre vistato dalla Direzione Sanitaria.

Permessi di uscita

È possibile per l'Utente usufruire di permessi di uscita dalle strutture di Villa von Siebenthal s.r.l.

Tali permessi, concessi se ritenuti utili per la messa in atto del progetto terapeutico o riabilitativo, possono essere brevi (dalle ore 10 alle ore 12.30, dalle ore 11.30 alle ore 12.30, dalle ore 15.00 alle ore 18.00, dalle ore 16.30 alle ore 18.00), o lunghi (dalle ore 10.00 alle ore 18.30 del giorno successivo).

Di norma i permessi di uscita sono concessi non prima di 10 giorni dall'inizio del soggiorno presso Villa von Siebenthal s.r.l., e devono essere precedentemente concordati e autorizzati dal medico referente dell'Utente

Anche i minori possono usufruire di permessi di uscita dalle strutture di Villa Von Siebenthal s.r.l. accompagnati dai genitori e/o da chi ne esercita la patria potestà o da altri familiari regolarmente autorizzati dagli stessi. Tali permessi, concessi se ritenuti utili per la messa in atto del progetto terapeutico o riabilitativo, possono essere:

- brevi: dalle ore 17.00 alle ore 19.00, nei giorni feriali; dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00 nei giorni festivi e prefestivi;
- lunghi: dalle ore 10.00 alle ore 18.30 del giorno successivo.

Servizio sociale

Nelle strutture di ricovero e terapeutico-riabilitative di Villa Von Siebenthal s.r.l. operano degli assistenti sociali dal lunedì al venerdì. Gli assistenti sociali aiutano l'Utente e i familiari a comprendere le problematiche sociali e ambientali che devono essere affrontate sin dai primi giorni di degenza in vista del reinserimento dell'Utente al proprio domicilio e lavorano per favorire l'inserimento dell'Utente ricoverato nel percorso riabilitativo di orientamento alla ripresa delle attività della vita quotidiana.

In particolare, gli assistenti sociali

- aiutano a progettare, ove possibile, brevi rientri a casa durante il periodo di ricovero per valutare adeguatamente le modalità di reinserimento dell'Utente;
- organizzano le attività ricreative per gli Utenti;
- collaborano con enti e servizi territoriali (Municipi, ASL, privato sociale, INAIL) per l'inserimento o il reinserimento lavorativo e sociale dell'Utente. Gli assistenti sociali operano attraverso colloqui personali con l'Utente e/o con i familiari e in stretta collaborazione con l'équipe dei medici e degli psicologi nell'ambito delle attività di reparto.

Servizi di assistenza religiosa, culturale e di mediazione linguistica

Per promuovere la tutela delle esigenze spirituali e religiose degli Utenti è prevista possibilità di essere assistiti dai ministri della propria confessione religiosa. Tale assistenza può essere richiesta rivolgendosi all'assistente sociale, che provvederà a invitare i ministri della confessione richiesta presso Villa Von Siebenthal s.r.l.

È possibile per gli Utenti avvalersi anche dei servizi presenti sul territorio, per espletare attività sportive, presso palestre o centri sportivi polivalenti secondo regole e orari degli stessi o attività culturali presso la biblioteca comunale di Genzano di Roma secondo le regole e gli orari di apertura della stessa, mediante i tecnici della riabilitazione per le strutture di ricovero o in forma autonoma per la Struttura residenziale terapeutico-riabilitativa.

Servizi accessori e comfort alberghiero

Gli Utenti di tutte le strutture di Villa Von Siebenthal s.r.l., durante il soggiorno hanno a disposizione un letto, un comodino, un armadio dotato di chiusura a chiave e una scrivania, in stanze singole, doppie o triple.

Custodia di denaro

Si invita l'Utente a trattenere con sé, durante il soggiorno, soltanto piccole somme e/o oggetti di scarso valore che andranno comunque conservati nell'armadio della stanza. Somme maggiori di denaro possono essere depositate e mantenute in custodia per tutta la durata del soggiorno. Il denaro può essere consegnato e ritirato dai tecnici della riabilitazione dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 14.30. Al momento della consegna sarà rilasciata una ricevuta di deposito. Villa Von Siebenthal s.r.l. non può assumersi alcuna responsabilità per gli oggetti e i valori non depositati.

Telefono

Presso Villa Von Siebenthal s.r.l. sono presenti telefoni pubblici funzionanti. Non è possibile, per esigenze tecniche, domandare l'utilizzo dei telefoni di servizio per telefonate personali.

Televisore

Ogni posto letto è dotato di televisione.

Non è possibile introdurre televisori esterni.

Sono presenti ulteriori televisori nelle sale ricreative.

Corrispondenza

Si può ricevere corrispondenza presso Villa Von Siebenthal s.r.l.

Per l'invio o il ricevimento di documentazione urgente sono disponibili le assistenti sociali attraverso il fax (06 9330911) e la posta elettronica (amministrazione@villavonsiebenthal.it).

Bar

Presso Villa Von Siebenthal s.r.l. è presente un bar interno, aperto dal lunedì al sabato dalle ore 6.30 alle ore 12.30 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

Sono inoltre presenti dei distributori automatici di bibite e snack sempre attivi.

Camere singole

Nelle palazzine esiste la possibilità di poter usufruire di camere singole con o senza letto per l'accompagnatore. Sarà possibile ricevere, presso l'Amministrazione, tutte le informazioni necessarie, per usufruire dei seguenti servizi :

- camera singola con letto per l'accompagnatore;
- camera singola con letto per l'accompagnatore con aggiunta di vitto per l'accompagnatore.

Se si intende usufruire di tale sistemazione, occorre segnalare questa intenzione al momento della presentazione della scheda di proposta di ricovero o di ingresso nelle strutture terapeutico-riabilitative. Tale richiesta può comportare tempi per il ricovero più lunghi e non consente comunque di superare la lista nominativa di attesa. Anche durante il soggiorno, compatibilmente con la disponibilità di camere, può essere richiesto, tramite il caposala, il trasferimento in camera singola.

Il parente che pernoverà con il proprio familiare, è tenuto ad osservare le regole previste da Villa Von Siebenthal s.r.l. ed in particolare:

- di entrare al massimo entro le ore 20.00;
- di rispettare il silenzio dalle ore 22.00.

Pulizia

Per facilitare e consentire che sia svolto nella maniera più efficiente possibile il quotidiano servizio di pulizia, è opportuno riporre la biancheria e gli oggetti personali nell'armadietto o nel comodino a disposizione.

È vietato inoltre:

- tenere in camera fiori e piante (se non previa autorizzazione sanitaria);
- introdurre animali;
- introdurre alimenti ad eccezione dell'acqua minerale.

Sistemi di chiamata del personale

Ciascuna stanza di degenza è munita di dispositivi di chiamata del personale per eventuali necessità. Alla testa del letto è collegata una pulsantiera con la quale è possibile chiamare, in caso di necessità, gli infermieri e accendere la luce della stanza.

Cura della persona

Presso Villa Von Siebenthal s.r.l. sono disponibili servizi a pagamento di barbiere/parrucchiere/podologo.

Per fissare un appuntamento, ci si può rivolgere al personale di reparto.

Pasti

L'alimentazione rappresenta un aspetto importante della terapia.

I pasti sono di norma consumati nelle sale da pranzo presenti nelle strutture di Villa Von Siebenthal. Il consumo dei pasti nella stanza di degenza va concordato con i medici e gli infermieri e, in tale caso, è necessaria la presenza del personale o di un familiare nella stanza durante il pasto.

I pasti della giornata vengono serviti nei seguenti orari :

- colazione: ore 8.30-9.00;
- pranzo: ore 12.30-13.00;
- cena: ore 18.30-19.00

In caso di necessità, gli Utenti possono farsi assistere da una persona da loro indicata durante la consumazione dei pasti, l'igiene personale ed altri servizi alla persona. Il servizio di assistenza esterna deve essere autorizzato dal coordinatore delle professioni sanitarie e non comporta alcun onere per la struttura.

Per motivi organizzativi la richiesta eventuale di variare qualche pietanza deve essere inoltrata, attraverso il caposala, almeno il giorno precedente a quello nel quale viene servito il vitto da sostituire. Qualora ci sia l'effettiva necessità, saranno i medici della struttura a prescrivere "vitti speciali" (cibi particolari, integrazioni, ecc.).

È severamente vietato portare cibi dall'esterno anche se consumati al di fuori delle strutture di degenza.

Silenzio

Durante il soggiorno, è indispensabile osservare il silenzio e rispettare la tranquillità, soprattutto nelle fasce orarie che vanno dalle ore 13.00 alle ore 16.00 e dalle 22.00 alle ore 7.00.

Il personale infermieristico in servizio notturno è responsabile degli Utenti affidati; pertanto non è possibile che gli Utenti permangano al di fuori delle strutture di ricovero dopo le ore 22.00.

Il personale è tenuto a far rientrare nelle rispettive stanze di degenza gli Utenti e, qualora non riuscisse nell'intento, a chiedere l'intervento del personale medico.

Spazi di socializzazione ed eventi ricreativi

Presso Villa Von Siebenthal s.r.l. è disponibile uno spazio ricreativo comune, dotato di sala con televisione, attrezzi ginnici e calcio balilla e altri strumenti per attività ludica. Nello spazio ricreativo comune sono organizzati eventi ricreativi con cadenza regolare (proiezioni cinematografiche, concerti ecc.) rivolti agli Utenti.

Tutte le iniziative vengono comunicate attraverso l'affissione di locandine nelle strutture.

Fumo

Negli ambienti chiusi della struttura è assolutamente vietato fumare.

Per la propria ed altrui salute è indispensabile rispettare e far rispettare questo divieto.

Incaricati di vigilare sul divieto sono i medici e i coordinatori.

Alloggi nelle vicinanze

Nei pressi della Casa di Cura sono presenti le seguenti strutture alberghiere:

- Agriturismo Agropolis, in via San Gennaro 2a, Genzano di Roma (tel. 339 2157852);
- Villa Robinia, in viale fratelli Rosselli 19, Genzano di Roma (tel. 06 9396409).

Parcheggi

All'esterno della Casa di Cura sono disponibili idonei parcheggi gratuiti. Le autovetture devono essere parcheggiate nelle specifiche aree. Le auto in sosta al di fuori di detti spazi sono soggette a rimozione forzata.

Doveri degli utenti

Oltre a quanto precedentemente riportato, è opportuno richiamare l'attenzione su alcune norme importanti.

- Gli Utenti possono allontanarsi dalla struttura ove sono ospitati, pur rimanendo dentro Villa Von Siebenthal s.r.l. previa comunicazione al personale sanitario di turno.
- Gli Utenti, quando accedono alla struttura alla quale sono destinati, sono invitati ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Utenti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione.
- Gli Utenti non possono praticare altre terapie oltre quelle prescritte dai medici della struttura che li hanno in cura e riportate in cartella; terapie effettuate a domicilio prima del ricovero vanno comunicate al medico della struttura al momento del ricovero per l'eventuale prosecuzione durante il soggiorno.
- L'uso di apparecchi telefonici e televisivi deve essere effettuato in modo da non recar disturbo agli altri Utenti e deve, in ogni caso, cessare alle ore 22.00. Alla stessa ora si devono spegnere tutte le luci, lasciando accese solo quelle notturne, e ogni Utente deve occupare il proprio letto per il fisiologico riposo.
- È vietato l'uso di qualsiasi apparecchiatura elettrica o elettrodomestico. È assolutamente vietato l'uso di apparecchiature a fiamma libera.
- È fatto divieto agli Utenti e ai loro familiari, di interferire con il personale sanitario per quanto concerne le modalità di assistenza. Eventuali gravi disservizi che dovessero verificarsi tra Utenti e personale sanitario o tra personale sanitario e parenti, devono essere segnalati tempestivamente ed esclusivamente alla Direzione Sanitaria.
- Per il buon andamento dell'assistenza agli Utenti è importante il rispetto degli orari di visita. In caso di necessità sarà il medico di riferimento del paziente ad autorizzare permessi fuori orario per il tempo strettamente necessario.

Antinfortunistica

Ai sensi D.Lvo. 81/08 e s.m.i., il personale della struttura è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza degli Utenti. All'interno di ogni stanza di degenza sono presenti le procedure antinfortunistiche ed antincendio da attuare in caso di necessità. In caso di situazione a rischio (incendio, fumo, interruzione di energia elettrica, terremoti, ecc.) evitare ogni condizione di panico e affidarsi e seguire scrupolosamente le direttive del personale di servizio.

Reclami

La struttura garantisce la tutela nei confronti dell'Utente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'ufficio preposto è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), operante presso l'Ufficio Amministrativo. L'URP riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami da parte degli Utenti provvedendo, ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/5/1995, alla eventuale istruttoria e predisponendo la risposta entro 30 giorni.

L'apposita scheda reclami è disponibile presso l'URP e l'Ufficio Amministrativo.

Gli operatori dell'URP ricevono dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 16.00.

Soddisfazione degli utenti

Villa Von Siebenthal s.r.l. realizza indagini sul grado di soddisfazione degli Utenti a proposito di comfort alberghiero, disponibilità del personale sanitario, informazione, coinvolgimento nei processi decisionali e rispetto delle preferenze degli Utenti. La rilevazione di customer satisfaction consente alla struttura :

- indagare la qualità percepita nelle diverse aree
- rilevare i punti di forza ma soprattutto gestire i punti eventualmente più carenti al fini di elaborare progetti di miglioramento
- visionare i servizi, controllando i risultati costantemente.

Relazioni esterne

La Direzione di Villa von Siebenthal s.r.l. cura le pubbliche relazioni e i contatti con organi di informazione attraverso i propri uffici (telefono: 06 93391801, fax: 06 9330911, e-mail: amministrazione@villavonsiebenthal.it.)

Ulteriori informazioni sono disponibili consultando il sito Internet www.villavonsiebenthal.it.