
 L'uomo, il nostro valore più importante	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 5 Rev. 4 del 14/07/2020
	Centro Terapeutico Villa Del Principe	Pag. 1 di 23

CARTA DEI SERVIZI

Centro Terapeutico
Villa del Principe

Via Peschiera, 6
Genova



	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 5 Rev. 4 del 14/07/2020
	Centro Terapeutico Villa Del Principe	Pag. 2 di 23

Sommario

Premessa	3
-----------------------	----------

Principi ispiratori	4
----------------------------------	----------


Capitolo 1 Presentazione del Centro Terapeutico	5
1.1 La sede del Centro Terapeutico.....	5
1.2 Organigramma	6

Capitolo 2 Informazioni su Villa del Principe e sui servizi	7
2.1 Villa del Principe	7
2.2 Il Centro Terapeutico nella fase di emergenza sanitaria Covid-19	7
2.3 L'ingresso e il ricovero	8
2.4 Gli strumenti del lavoro di équipe.....	10

Capitolo 3 Percorsi Terapeutici	11
3.1 Obiettivi generali	11
3.2 Sepa- Struttura Extra ospedaliera Post Acuti.....	11
3.3 Il trattamento residenziale sul modello della Comunità Terapeutica	13
3.4 Il Trattamento dei disturbi della Nutrizione e dell'Alimentazione.....	13
3.4.1 Preparazione al ricovero e controindicazioni.....	14
3.4.2 La Struttura	14
3.4.3 Organizzazione generale del trattamento.....	15
3.4.4 L'équipe.....	15
3.4.5 Accoglienza.....	16
3.4.6 Valutazione clinica.....	17

Capitolo 4 Politica della Qualità	17
4.1 Mission	17
4.2 Vision	17
4.3 I valori aziendali.....	18
4.4 Obiettivi della qualità	18
4.5 Standard di qualità.....	19

Allegato 1

 Gruppo Fides <small>L'uomo, il nostro valore più importante</small>	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 5 Rev. 4 del 14/07/2020
	Centro Terapeutico Villa Del Principe	Pag. 3 di 23


Premessa

La Carta dei Servizi è un documento attraverso il quale il Centro Terapeutico “Villa del Principe” fornisce ai propri utenti, attuali e potenziali, informazioni sulla Struttura, sulle prestazioni fornite, gli obiettivi e gli strumenti di controllo necessari a erogare un servizio di qualità.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di tutela per coloro che sceglieranno di essere accolti presso il Centro e si pone due obiettivi fondamentali:

- illustrare le attività offerte all'utente;
- testimoniare il costante impegno verso il miglioramento della qualità di quanto erogato.

Questo documento è uno strumento di lavoro dinamico, in continua evoluzione e sottoposto a periodiche revisioni.

	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 5 Rev. 4 del 14/07/2020
	Centro Terapeutico Villa Del Principe	Pag. 4 di 23

Principi ispiratori

In riferimento alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” della legge n. 241 del 1990 della legge n. 241 del 1990 l’erogazione dei servizi presso il Centro Terapeutico rispetta i seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza: Villa del Principe si impegna ad erogare a tutti i cittadini uguali servizi, a prescindere dall’età, sesso, razza, lingue, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche.

Imparzialità: Villa del Principe si impegna ad assicurare un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nella Struttura.

Continuità: A Villa del Principe sono garantite la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi.


Diritto di scelta: Villa del Principe garantisce il diritto alla scelta, riferito alle cure necessarie e ai medici specialisti.

Partecipazione: Villa del Principe garantisce ai cittadini il diritto di collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

Efficienza ed efficacia: Villa del Principe ha come obiettivo il continuo miglioramento della qualità e dell’efficienza dei servizi.

Diritto al consenso: Gli operatori del Centro Terapeutico forniscono tutte le informazioni necessarie volte a consentire la partecipazione attiva alle decisioni riguardanti la propria salute.

Diritto alla privacy: I dati personali e sanitari degli Assistiti sono trattati nel rispetto della normativa sulla privacy.

	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 5 Rev. 4 del 14/07/2020
	Centro Terapeutico Villa Del Principe	Pag. 5 di 23

1 Presentazione del Centro Terapeutico

Il Centro Terapeutico “Villa del Principe” è situato in un elegante edificio storico di tre piani con giardino nel centro di Genova.

Il contesto è tranquillo e informale, gli ambienti risultano accoglienti e contribuiscono a creare un’atmosfera familiare e non istituzionale; inoltre la vicinanza ai più importanti plessi scolastici e universitari, offre agli Assistiti la possibilità di continuare il percorso formativo durante il periodo di cura.

1.1 La sede del Centro Terapeutico

La sede amministrativa del Centro si trova a Genova in Piazza Portello 6/2. La sede operativa in cui si svolge l’attività sanitaria terapeutica-riabilitativa, si trova a Genova in Via Peschiera 6.

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA


Il Centro Terapeutico è facilmente raggiungibile con mezzi privati seguendo le indicazioni per il centro città.

In treno la stazione più vicina è Genova Brignole.

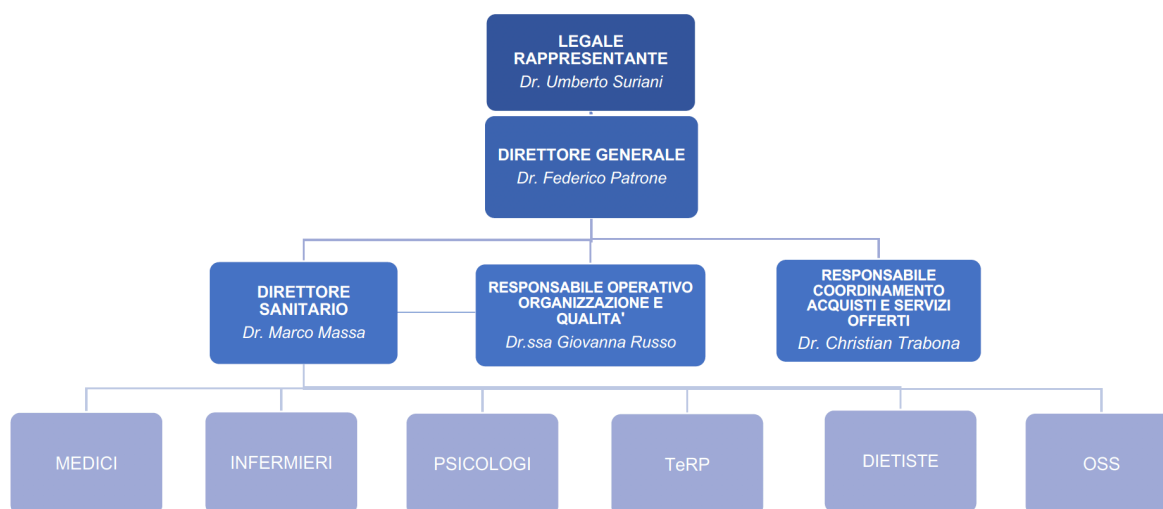
Con i mezzi pubblici, dalla stazione di Genova Brignole, linea 36 fermata Via Assarotti.

CONTATTI

- Ufficio Amministrativo / Studio Medico:
Tel. / Fax: 010 837 63 74
- e-Mail: villadelprincipe@gruppofides.it
- Sito Web: www.gruppofides.it


	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 5 Rev. 4 del 14/07/2020
	Centro Terapeutico Villa Del Principe	Pag. 6 di 23

1.2 Organigramma



L'ufficio amministrativo centrale e la Direzione Generale sono ubicati a Genova in Piazza Portello 6/2. Presso il Centro è presente un ufficio amministrativo che, in collaborazione con la sede amministrativa, gestisce il processo di contabilità garantendo il rispetto delle procedure e degli adempimenti fiscali previdenziali e assistenziali dell'ente. Il Direttore Sanitario è il Dr. Massa, medico specialista in Psichiatria. L'ente gestore Prora S.r.l si avvale inoltre dei seguenti servizi esterni di supporto (in outsourcing):

- Assistenza infermieristica e del personale ausiliario (Coop. Sociale COS).
- Manutenzione (Genia Immobiliare S.r.l).
- Lavanderia (Butterfly S.r.l).
- Ristorazione (CAMST Soc Coop a.r.l).
- Informatico e Tecnologico (Ottobit S.r.l).

	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 5 Rev. 4 del 14/07/2020
	Centro Terapeutico Villa Del Principe	Pag. 7 di 23

2 Informazioni su Villa del Principe e sui servizi

2.1 Villa del Principe

Villa del Principe è situata in una palazzina ottocentesca di tre piani collegati mediante scale e un ascensore ad accesso regolamentato.

Al piano Accettazione si trovano: la Reception con annesso l'Ufficio Amministrativo, lo Studio Medico, l'Ambulatorio infermieristico, una sala d'attesa (Sala Camino), il Soggiorno e la Sala da Pranzo.


Al Primo piano si trovano: sei camere con relativi servizi, una sala colloqui e un bagno per disabili.

Al Secondo piano troviamo le restanti cinque camere, di cui una singola, lo Studio Controllo del Personale e una seconda Sala da Pranzo.

Al piano Terra: una Sala Polifunzionale, i locali tecnici per la gestione degli alimenti, i locali dedicati al personale e le dispense in genere.

2.2 Il Centro Terapeutico nella fase di emergenza sanitaria Covid-19

Il Centro Terapeutico Villa del Principe ha recepito e adottato le misure di contenimento indicate dal Ministero della Salute e dalla Regione Liguria specificamente riferite a contrastare la diffusione di SARS-CoV2 (norme comportamentali, disinfezione degli ambienti, accessi contingentati dei parenti in visita ai pazienti, ecc..), conseguentemente rimodulando la propria organizzazione e tutte le attività socio sanitarie ed assistenziali fornite, all'uopo dotandosi di procedure specifiche oggetto di costante aggiornamento. Tutte misure che, nel loro insieme, sono certamente in grado di ridurre in maniera significativa la possibilità di contrarre l'infezione da SARS-CoV2 all'interno della Struttura, ma non di escludere completamente tale evenienza, trattandosi di risultato che le attuali conoscenze medico scientifiche non consentono di raggiungere. Alcune descrizioni che troverete all'interno di questo documento sono momentaneamente rimodulate nel rispetto di quanto sopra.

	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 5 Rev. 4 del 14/07/2020
	Centro Terapeutico Villa Del Principe	Pag. 8 di 23

2.3 L'ingresso e il ricovero

Sono richiesti i seguenti documenti:

- Carta d'identità.
- Tessera sanitaria
- Documentazione medica/clinica già in possesso


Al momento dell'ingresso il paziente viene accolto da uno Psicologo e dal Medico in turno; durante il colloquio conoscitivo, vengono fornite informazioni sulla Struttura, il suo regolamento, le attività terapeutiche riabilitative e raccolte le prime informazioni anamnestiche: durante questa fase molto delicata, la persona viene supportata ed aiutata a familiarizzare con il nuovo ambiente.

Al primo colloquio, ne segue un secondo, con un Infermiere, finalizzato alla compilazione della cartella infermieristica; l'Infermiere in collaborazione col paziente, effettua un controllo degli effetti personali in modo da destinare e custodire in appositi spazi dedicati, eventuali oggetti che non possono essere tenuti nella stanza.

Orari, modalità di visita e uscite vengono concordati con gli Operatori di riferimento.

Al fine di contrastare la diffusione di SARS-CoV2, attualmente la struttura accoglie, per non meno di 10 giorni, l'Assistito (con referto negativo per la ricerca SARS COV2 in tampone faringeo eseguito nelle 48 ore precedenti l'ingresso) all'interno di una stanza doppia a uso singolo (stanza buffer) in attesa di procedere con la verifica di un secondo tampone eseguito in ottava giornata.

A questo proposito al paziente viene fornita prima dell'ingresso in struttura una informativa sulle norme da rispettare durante questo periodo di osservazione in isolamento (vd allegato).

 <small>L'uomo, il nostro valore più importante</small>	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 5 Rev. 4 del 14/07/2020
	Centro Terapeutico Villa Del Principe	Pag. 9 di 23

**CENTRO TERAPEUTICO
VILLA DEL PRINCIPE**

STRUTTURA ACCREDITATA DALLA
REGIONE LIGURIA AI SENSI DELLA
D.G.R. N. 293 / 2016



RICOVERI RESIDENZIALI, SEMIRESIDENZIALI E CURE AMBULATORIALI
RIABILITAZIONE NUTRIZIONALE DEI DISTURBI DELL'ALIMENTAZIONE
RIABILITAZIONE PSICHIATRICA DEI DISTURBI DI PERSONALITA' E DELL'UMORE

Gent.ma/mo,

a breve inizierà il tuo programma di cura presso il Centro Terapeutico Villa del Principe: allo scopo di contrastare e contenere i rischi di contagio del virus SARS-CoV-2, chiediamo la Tua collaborazione nell'osservare alcune semplici indicazioni.

Villa del Principe ha messo in atto procedure per il contenimento del contagio da COVID-19 in osservanza con quanto previsto dalle direttive dell'Asl 3 genovese e di A.Li.Sa (Azienda Ligure Sanitaria) per le quali i pazienti che accedono alle strutture riabilitative, provenienti dal territorio o dall'ospedale, devono osservare un periodo di isolamento di otto giorni in una camera singola dedicata per poter confermare la negatività accertata ad un primo tampone da eseguire nelle 48 ore precedenti l'ingresso.

Trascorsi otto giorni, viene eseguito un secondo tampone orofaringeo, il cui esito negativo consentirà di concludere il periodo di isolamento. Calcolando i tempi di refertazione del tampone di circa due giorni la durata complessiva del periodo che trascorrerai in camera è di dieci giorni.

Durante tutto il periodo di isolamento in camera è molto importante osservare alcune semplici regole:

- Non uscire mai dalla camera (la camera è dotata di bagno privato)
- Chiamare l'operatore per qualsiasi necessità.
- Indossare sempre la mascherina chirurgica quando sono presenti operatori all'interno della camera e quando si ritira e consegna il vassoio con i pasti che ti viene lasciato all'ingresso della camera.
- Praticare frequentemente l'igiene delle mani
- Collaborare con il personale ausiliario per favorire al massimo lo svolgimento delle procedure di pulizia e sanificazione della tua stanza.

Al tuo arrivo a Villa del Principe, dovrai indossare una mascherina chirurgica: verrai accolto da un nostro infermiere che ti spiegherà come effettuare l'igiene delle mani, misurerà la temperatura corporea e ti consegnerà dei copriscarpe da utilizzare nel percorso fino alla tua camera.

Eventuali accompagnatori saranno invece invitati a rimanere al di fuori della nostra struttura.

Per tutto il periodo di isolamento le visite degli operatori e i colloqui col personale si svolgeranno all'interno della tua camera o, in alcuni casi, attraverso l'utilizzo di video chiamate.

Ti ringraziamo per la gentile collaborazione.


La Direzione Sanitaria

Via Peschiera, 6 - 16122 GENOVA | Tel./Fax 010.8376374 | Pec: prorasrl@pec.it | E-mail: villadelprincipe@grupprofides.it

PRORA S.r.l. - SEDE LEGALE: PIAZZA DEL PORTELLO, 6/2 - 16124 GENOVA
CAP. SOC. € 78.000,00 I.V. - COD. FISC. 03634040103
P. IVA 03831150366 - C.C.I.A.A. GENOVA 365716

Società soggetta ad attività di direzione
e coordinamento di GHC S.p.A.




	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 5 Rev. 4 del 14/07/2020
	Centro Terapeutico Villa Del Principe	Pag. 10 di 23

2.4 Gli strumenti del lavoro di équipe

Il servizio terapeutico-riabilitativo e la copertura sanitaria sono attivi a ciclo continuativo per tutto l'anno. L'équipe curante si compone di Medici Psichiatri, Medici Nutrizionisti, Psicologi Psicoterapeuti, Psicologi, Terapisti della Riabilitazione Psichiatrica, Dietiste e Infermieri: essi si riuniscono settimanalmente per la discussione clinica e la gestione dei programmi terapeutici. Per ciascun Assistito vengono individuate le figure professionali di riferimento "mini équipe" che avranno il compito di seguire la persona, mantenere i contatti con i servizi territoriali e aggiornare la documentazione clinica. Inoltre, gli Operatori, svolgono periodica attività di supervisione clinica.

L'EQUIPE	
Direttore sanitario	Dott. Marco Massa Medico specialista in psichiatria
Medico specialista in psichiatria	Dott.ssa Lisa Attolini Medico specialista in psichiatria
Medico internista nutrizionista	
Psicologi psicoterapeuti	Dott.ssa Emanuela Castagneto Dott. Stefano Lo Presti Dott. Lorenzo Maura
Psicologi	Dott.ssa Claudia Bruzzone Dott. Andrea Camoirano Dott. Augusto Criscuolo Dott. Andrea Croce Dott.ssa Di Blasi Margherita Dott.ssa Gloria Rossi
Terapisti della riabilitazione psichiatrica	Dott.ssa Marta Masini Dott.ssa Elena Romanengo Dott.ssa Barbara Solari
Dietiste	Dott.ssa Samantha Lombardo Dott.ssa Federica Narizzano Dott.ssa Francesca Tagliotti
Coordinatore personale infermieristico	Marieta Ulmeanu
Infermieri	Naomi Caponera Silvia Mezzetti Alina Morosanu
Inoltre operano in struttura:	
<ul style="list-style-type: none"> - Sig.ra Simona Menini (Amministrativa) - Tecnico ISEFF - Personale ausiliario addetto alle pulizie - Tirocinanti provenienti da differenti corsi di studio previa stipulazione di convenzioni con sedi universitarie e scuole di specializzazione 	

	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 5 Rev. 4 del 14/07/2020
	Centro Terapeutico Villa Del Principe	Pag. 11 di 23

3 Percorsi Terapeutici

3.1 Obiettivi generali


Villa del Principe è una Struttura privata accreditata e convenzionata che offre servizi di tipo Residenziale, Semiresidenziale ed Ambulatoriale per la cura e la riabilitazione dei disturbi della personalità e dell'umore, con una competenza specifica per Disturbi della Nutrizione e dell'Alimentazione.

Può accogliere fino a ventidue pazienti in regime residenziale e fino a dieci in ricovero diurno. Al fine di contrastare la diffusione di SARS-CoV2, attualmente la struttura ha contratto la sua capacità ricettiva a 20 posti letto complessivi.

Gli spazi sono organizzati in modo da creare una divisione fra le aree dedicate all'accoglienza ed il trattamento delle persone con Disturbi della Nutrizione e Alimentazione da quelle dedicate ai programmi di riabilitazione dei Disturbi della personalità e del comportamento.

3.2 Sepa- Struttura Extra ospedaliera Post Acuti-

Il Centro Terapeutico è autorizzato per accogliere tredici Assistiti, di cui otto in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Regionale, che necessitano di essere inseriti in uno specifico programma residenziale di riabilitazione psicosociale post ricovero ospedaliero in SPDC. Al fine di contrastare la diffusione di SARS-CoV2, attualmente la struttura accoglie, per non meno di 10 giorni, l'Assistito (con referto negativo per la ricerca SARS COV2 in tampone faringeo eseguito nelle 48 ore precedenti l'ingresso) all'interno di una stanza doppia a uso singolo (stanza buffer) in attesa di procedere con la verifica di un secondo tampone eseguito in ottava giornata.

	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 5 Rev. 4 del 14/07/2020
	Centro Terapeutico Villa Del Principe	Pag. 12 di 23

Gli Assistiti accolti con programma per Struttura Extra ospedaliera Post Acuti (SEPA) sono persone che hanno affrontato un ricovero ospedaliero (in SPDC) ma che hanno bisogno di un ulteriore periodo di cure e riabilitazione in ambiente protetto (per un periodo massimo di tre mesi). L'invio in SEPA viene concordato con i curanti ospedalieri e i referenti territoriali del CSM di competenza.


Il programma terapeutico, condiviso con il CSM di competenza, prevede il recupero da parte dell'Assistito di abilità residue e lo sviluppo delle capacità di autonomia nella cura di se stesso, attraverso la partecipazione ad attività interne, su un registro terapeutico e risocializzante.

Le attività strutturate previste per il trattamento sono:

- riunione di gruppo (tre volte alla settimana): finalizzata a valutare l'andamento dei percorsi di cura. Ogni Assistito è invitato a verbalizzare la propria esperienza e a formulare eventuali richieste;
- gruppo Social Skill Training (una volta alla settimana);
- gruppo di Disegno;

Al fine di contrastare la diffusione di SARS-CoV2, attualmente alcune attività riabilitative di gruppo sono state sospese.

Dopo una prima fase di osservazione, è prevista una valutazione del grado di autonomia dell'Assistito attraverso interventi di esposizione graduale all'esterno e al proprio contesto abituale. Al fine di contrastare la diffusione di SARS-CoV2, attualmente non sono rilasciati permessi al domicilio; inoltre la struttura ha regolamentato le modalità di visita parente/visitatore secondo quanto previsto dall'Istruzione Operativa visite parenti/visitatori.

	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 5 Rev. 4 del 14/07/2020
	Centro Terapeutico Villa Del Principe	Pag. 13 di 23

3.3 Il trattamento residenziale sul modello della Comunità Terapeutica


Il Centro Terapeutico, per un numero limitato di posti, ha la possibilità di accogliere persone che necessitano di un percorso residenziale di riabilitazione psicosociale di lunga durata in ambiente protetto. La segnalazione e l'eventuale invio, possono realizzarsi attraverso sia il Servizio Sanitario Nazionale (medico del Centro di Salute Mentale) sia privatamente. Il trattamento residenziale, prevede la formulazione di un progetto riabilitativo individualizzato condiviso, finalizzato al conseguimento da parte dell'Assistito di una maggiore autonomia nel quotidiano e all'individuazione di una possibile evoluzione del suo percorso di cura (in struttura con un minor grado di intensità, in famiglia o presso la propria abituale residenza).

3.4 Il Trattamento dei disturbi della Nutrizione e dell'Alimentazione

Il trattamento riabilitativo residenziale dei Disturbi della Nutrizione e dell'Alimentazione è stato per la prima volta implementato in Italia circa trent'anni fa dalla Casa di Cura Villa Garda, appartenente al Gruppo Garofalo, sotto la guida del Dr. Riccardo Dalle Grave. Il trattamento, sviluppato in collaborazione con il centro CREDO dell'Università di Oxford, fa riferimento alla teoria cognitivo comportamentale transdiagnostica (CBT-E) ed è ideato per trattare gli adulti e gli adolescenti di tutte le categorie diagnostiche dei Disturbi della Nutrizione e dell'Alimentazione a tre livelli di cura (Ambulatoriale, Day-Hospital e Residenziale). Il trattamento residenziale di Villa del Principe è indicato per le persone che non hanno risposto a una corretta terapia ambulatoriale o che non possono essere gestiti in modo adeguato con un percorso ambulatoriale. Sono ammesse solo le persone che decidono volontariamente di farsi ricoverare e che sono disponibili a considerare il programma come una priorità. Il trattamento si distingue perché non adotta mai procedure "coercitive" e "prescrittive": non è mai chiesto quindi all'Assistito di fare delle cose che non è d'accordo di eseguire.

Il trattamento non è indicato per le persone che usano sostanze stupefacenti in modo continuo o che hanno disturbi mentali che non permettono di affrontare il percorso.

Il trattamento è transdiagnostico e affronta con un "approccio individualizzato e flessibile", i principali processi che agiscono nel mantenere la psicopatologia del disturbo dell'alimentazione. I terapeuti e l'Assistito lavorano insieme come una "squadra" per vincere il disturbo dell'alimentazione (empirismo collaborativo).

	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 5 Rev. 4 del 14/07/2020
	Centro Terapeutico Villa Del Principe	Pag. 14 di 23

3.4.1 Preparazione al ricovero e controindicazioni


L'Assistito è incoraggiato a diventare gradualmente un "terapeuta" esperto del suo disturbo dell'alimentazione: per raggiungere questo stato è fondamentale che egli concordi con gli obiettivi del trattamento e sia disponibile fin dall'inizio a svolgere un ruolo attivo per affrontarlo. La preparazione al ricovero è perciò un momento "fondamentale" che precede l'inizio del programma riabilitativo.

3.4.2 La Struttura

Il trattamento di Villa del Principe è somministrato in un'unità specializzata per la cura dei Disturbi della Nutrizione e dell'Alimentazione ideata per accogliere l'Assistiti in un'atmosfera familiare e non istituzionale. Le camere hanno tutte un bagno, un guardaroba, un tavolo e la connessione a internet. All'Assistito è permesso di arredare la propria camera con poster, fotografie e materiale personale. Gli spazi comuni includono una Sala da Pranzo, una Cucina, una Sala Ricreativa con la televisione, un riproduttore di DVD e una raccolta di DVD e libri. Durante il giorno, l'Assistito ha accesso anche ad altre aree della struttura, come il giardino e le stanze dedicate alle sedute individuali e di gruppo. Il trattamento di Villa del Principe è organizzato in un reparto "aperto", dove la persona ha la possibilità - in condizioni mediche stabili - di avere permessi di uscita giornalieri e di mantenere il contatto con l'ambiente esterno. Non ci sono limiti per le visite di parenti e amici ad eccezione per le ore dei pasti e delle sedute terapeutiche; nessun limite è imposto all'Assistito sull'uso dei cellulari e dei computer.

Al fine di contrastare la diffusione di SARS-CoV2, attualmente non sono ammesse aggregazioni che non rispettino il distanziamento sociale e le visite parenti sono contingentate secondo quanto previsto dall'Istruzione Operativa visite parenti/visitatori.

Sono state inoltre individuate e introdotte soluzioni che consentono la somministrazione della CBT-E a distanza con sistemi di video call (Zoom, Skype, Meet, etc).

	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 5 Rev. 4 del 14/07/2020
	Centro Terapeutico Villa Del Principe	Pag. 15 di 23

3.4.3 Organizzazione generale del trattamento

La durata ottimale del trattamento è di 20 settimane (13 di Residenziale e 7 di Day-Hospital); questa è necessaria per far raggiungere all'Assistito almeno il 90% del peso corporeo atteso o comunque un indice di massa corporea superiore a 19, considerando un aumento di peso medio di 1-1,5 kg la settimana.

Nella fase di Day-Hospital, l'Assistito dorme fuori dalla Struttura e trascorre periodi sempre più lunghi a casa per identificare e affrontare i meccanismi di mantenimento che operano nell'ambiente familiare.


Al fine di contrastare la diffusione di SARS-CoV2, conclusa la fase residenziale del Trattamento, il paziente prosegue la fase semiresidenziale presso il proprio domicilio; le attività cliniche vengono somministrate da remoto (con utilizzo di videocall).

3.4.4 L'équipe

Il trattamento è somministrato da un'équipe multidisciplinare "non eclettica" composta da:

- un Medico Psichiatra (Responsabile del programma);
- un Medico Internista (Specializzazione in Scienza dell'Alimentazione);
- due Psicologi Psicoterapeuta;
- tre Dietisti;
- un Terapisti della Riabilitazione Psichiatrica;
- due Infermieri Professionali.

Tutti i membri dell'équipe hanno ricevuto una formazione sul protocollo del trattamento dal Dr. Riccardo Dalle Grave. Inoltre, ricevono una supervisione mensile sempre dal Dr. Riccardo Dalle Grave finalizzata a migliorare l'adesione al protocollo di cura.

	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 5 Rev. 4 del 14/07/2020
	Centro Terapeutico Villa Del Principe	Pag. 16 di 23

3.4.5 Accoglienza

All'arrivo in Struttura, l'Assistito è accolto dall'équipe che, a seconda del proprio ruolo, assegna la camera, illustra l'organizzazione del trattamento e come affrontare i pasti assistiti.


L'Assistito effettua la valutazione medica, l'esame fisico e la prescrizione degli esami bioumorali e strumentali.

Al fine di contrastare la diffusione di SARS-CoV2, attualmente la struttura accoglie, per non meno di 10 giorni, l'Assistito (con referto negativo per la ricerca SARS COV2 in tampone faringeo eseguito nelle 48 ore precedenti l'ingresso) all'interno di una stanza doppia a uso singolo (stanza buffer) in attesa di procedere con la verifica di un secondo tampone eseguito in ottava giornata.

3.4.6 Valutazione clinica

All'entrata è eseguita un'accurata valutazione di presa in carico dell'Assistito che include le seguenti procedure:

- visita medica e anamnesi;
- anamnesi delle abitudini alimentari;
- esami bioumorali e strumentali per valutare l'eventuale presenza di complicanze mediche;
- valutazione del peso e dell'altezza per il calcolo dell'IMC;
- intervista *Eating Disorder Examination* (EDE 17.0D) per la valutazione delle principali espressioni cliniche del disturbo dell'alimentazione;
- *Clinical Impairment Assessment* (CIA) per valutare il danno psicosociale dovuto alle caratteristiche del disturbo dell'alimentazione;
- *Brief Symptom Inventory* (BSI) per valutare la psicopatologia generale;
- visita medica psichiatrica per valutare la presenza di depressione clinica o di altri disturbi mentali coesistenti al disturbo dell'alimentazione.

	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 5 Rev. 4 del 14/07/2020
	Centro Terapeutico Villa Del Principe	Pag. 17 di 23

4 Politica della Qualità

4.1 Mission

Il Centro Terapeutico Villa del Principe si propone di offrire un modello di intervento finalizzato alla presa in carico integrata, alla cura e alla riabilitazione della persona con disturbi del comportamento, della personalità, affettivi.

4.2 Vision


Obiettivo della Direzione è di far diventare Villa del Principe:

- un Centro di riferimento Regionale per il trattamento riabilitativo residenziale dei Disturbi della Nutrizione e dell’Alimentazione secondo modelli Evidence-Based come la CBT-E;
- un Centro di riferimento per l’applicazione di programmi di riabilitazione psicosociale residenziale per persone post ricovero ospedaliero in SPDC.

Per la realizzazione della visione la Direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continui della qualità;
- promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura all’attuazione e alla gestione del Sistema Qualità;
- offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura della sofferenza psicologica e della riabilitazione della persona affetta da disturbi del comportamento, della personalità, affettivi;
- creare le condizioni affinché utenti/assistiti e le loro famiglie attuino scelte responsabili per la tutela della salute e per la prevenzione delle malattie.

La Direzione ritiene qualificante l’attivazione di un sistema di gestione della qualità quale strumento atto a garantire la soddisfazione del cliente (inteso come assistito, familiare o committente) e la valorizzazione delle risorse umane e professionali impiegate.

	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 5 Rev. 4 del 14/07/2020
	Centro Terapeutico Villa Del Principe	Pag. 18 di 23

4.3 I valori aziendali

I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

- tutela e promozione della dignità umana;
- orientamento costante al benessere ed alla qualità di vita degli Assistiti, dei loro parenti e del personale;
- rispetto e coinvolgimento degli utenti e dei famigliari;
- responsabilizzazione e crescita professionale del personale;
- valutazione della qualità e miglioramento continuo.

4.4 Obiettivi della qualità


Villa del Principe si impegna a realizzare i propri obiettivi di miglioramento al fine di fornire un servizio sempre più conforme alle aspettative e alle esigenze dei cittadini.

Informazione: Villa del Principe si impegna a rendere disponibili le informazioni necessarie a garantire la corretta informazione del cittadino.

Tempestività: Le cure necessarie all'Assistito sono fornite in modo tempestivo e professionale dallo staff curante.

Trasparenza: Villa del Principe garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa, mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia della assistenza prestata, come e dove vengono effettuate e le tariffe applicate ai soggetti privati e a quelli che usufruiscono del Servizio Sanitario Nazionale.

Progetti di miglioramento: Villa del Principe misura e analizza il livello di soddisfazione consegnando agli Assistiti specifici questionari al fine di ottenere, in forma anonima, le valutazioni sulla qualità del servizio offerto ed eventuali suggerimenti volti al miglioramento dello stesso.

	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 5 Rev. 4 del 14/07/2020
	Centro Terapeutico Villa Del Principe	Pag. 19 di 23


4.5 Standard di qualità

Villa del Principe si impegna a rispettare gli standard di qualità definiti da A.Li.Sa (Azienda Sanitaria della Regione Liguria) per le strutture socio sanitarie extraospedaliere.

Il livello di qualità accettabile che il Centro Terapeutico si impegna a garantire ai propri Assistiti in termine di organizzazione, risorse, processi risultati tenendo conto dei bisogni, delle risorse disponibili e delle esigenze dei professionisti è il seguente:

Standard di servizio

Requisito	Indicatore
Lavoro in équipe	Presenza di incontri di équipe con cadenza settimanale
Informatizzazione	Presenza e adozione di un sistema informativo in grado di gestire la documentazione della struttura (in fase di elaborazione) Presenza e adozione di una cartella clinica informatizzata
Mantenimento dei legami parentali e amicali col territorio, promozione della compartecipazione	<ul style="list-style-type: none"> - Orario aperto e flessibile di visita agli ospiti e possibilità di uscita in accordo con i curanti e al di fuori di attività terapeutiche. - Al fine di contrastare la diffusione di SARS-CoV2, attualmente le visite parenti/visitatori sono soggette all' applicazione della Istruzione Operativa visite parenti/visitatori - Rilevazione della soddisfazione degli ospiti e dei familiari - Ascolto e trattamento dei reclami
Comunicazioni con l'esterno	Sito web aggiornato Carta dei Servizi
Attenzione all'accoglienza del paziente	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza di documentazione utile alla preparazione dell'ingresso (regolamento, programma delle attività, ecc) - Affiancamento di un operatore al momento dell'ingresso - Al fine di contrastare la diffusione di SARS-CoV2, attualmente la struttura accoglie, per non meno di 10 giorni, l'Assistito (con referto negativo per la ricerca SARS COV2 in tampone faringeo eseguito nelle 48 ore precedenti l'ingresso) all'interno di una stanza doppia a uso singolo (stanza buffer) in attesa di procedere con la verifica di un secondo tampone eseguito in ottava giornata
Assistenza sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> - Informazione al paziente sui trattamenti terapeutici - Formulazione di percorsi terapeutici personalizzati - Utilizzo di aree dedicate per lo svolgimento di attività terapeutiche
Fruibilità, accessibilità e piacevolezza degli ambienti comuni	<ul style="list-style-type: none"> - Confort all'interno delle stanze - Presenza di spazi ricreativi - Cura nell'arredamento - Presenza di un giardino interno - Collegamento a internet WiFi - Presenza di impianto di raffrescamento
Attenzione all'alimentazione	<ul style="list-style-type: none"> -Elaborazione di menù in riferimento alle linee guida LARN/OMS - Elaborazione di menù personalizzati per intolleranze/allergie/patologie - Elaborazione di diete personalizzate per motivi religioso/culturali
Lavanderia	Possibilità di utilizzo lavatrice per la propria biancheria

 L'uomo, il nostro valore più importante	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 5 Rev. 4 del 14/07/2020
	Centro Terapeutico Villa Del Principe	Pag. 20 di 23

Allegato 1

Centro Terapeutico Villa Del Principe

Via Peschiera, 6
16122 Genova
Tel. 010 837 63 74

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

N.B. la compilazione del questionario non prevede l'acquisizione di dati identificativi. Nel caso il competente ufficio ne ravvisasse la presenza, essi verranno depennati e verranno acquisiti solamente i dati non riconducibili ad interessati identificabili.

SERVIZI ALBERGHIERI

[Indichi con una X il livello di gradimento di ciascun ambito]

Aspetto e disposizione degli ambienti

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Non so

Pulizia della camera e dei servizi igienici

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Non so

Qualità e adeguatezza dei pasti

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Non so

Orario dei pasti

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Non so

PERSONALE

[Indichi con una X il livello di gradimento di ciascun ambito]

Professionalità del personale Medico

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Non so

Disponibilità e cortesia del personale Medico

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Non so

Professionalità degli Psicologi

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Non so

Disponibilità e cortesia degli Psicologi

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Non so

Professionalità dei Terapisti della Riabilitazione Psichiatrica

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Non so

Disponibilità e cortesia dei Terapisti della Riabilitazione Psichiatrica

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Non so

Professionalità delle Dietiste

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Non so

Disponibilità e cortesia delle Dietiste

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Non so

Professionalità degli Infermieri Professionali

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Non so

Disponibilità e cortesia degli Infermieri Professionali

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Non so

Professionalità del Personale di assistenza

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Non so

Disponibilità e cortesia del Personale di assistenza

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Non so

TRATTAMENTO TERAPEUTICO

[Indichi con una X il livello di gradimento di ciascun ambito]

Informazioni sullo stato di salute

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Non so

Informazioni sul trattamento ricevuto

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Non so

Informazioni sulla terapia farmacologica

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Non so

Coinvolgimento nel percorso di assistenza

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Non so

Personalizzazione del trattamento

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Non so

Qualità delle attività strutturate di gruppo alle quali partecipa

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Non so

Gradevolezza delle attività estemporanee ricreative organizzate

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Non so

GIUDIZIO COMPLESSIVO DELLA STRUTTURA

[Indichi con una X il livello di gradimento]

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Non so

ALTRE OSSERVAZIONI

Eventuali osservazioni che potranno esserci utili per migliorare le prestazioni erogate
