



## **CARTA DEI SERVIZI... e dei diritti**

**STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA  
TERAPEUTICO RIABILITATIVA**

***“VILLA MADRE CHIARA RICCI SRTRe per adolescenti”***

## **CARTA DEI SERVIZI... e dei diritti**

### **STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA TERAPEUTICO RIABILITATIVA “VILLA MADRE CHIARA RICCI SRTRe per adolescenti”**

Gentile Ospite,

ho il piacere di presentarti la nostra “Carta dei Servizi”.

Questo strumento, grazie anche alla Tua gentile e preziosa partecipazione, ci consente di facilitare l'utilizzo e di migliorare la qualità dei servizi offerti, nel rispetto dei diritti tuoi, di quelli degli altri ospiti e degli operatori che lavorano nella struttura.

Obiettivo della nostra attività quotidiana è offrirti una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di coloro che, a vario titolo, operano al nostro interno.

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti alla salute delle persone che fruiscono dei trattamenti e degli interventi offerti. Attraverso questo documento si intende fornire in modo accessibile e trasparente ad ogni persona che usufruisce dei servizi di Villa Madre Chiara Ricci una fotografia del suo operato, ovvero i trattamenti erogati, gli strumenti utilizzati, le condizioni in cui esercita le proprie attività, i meccanismi di partecipazione, gli standard di qualità ai quali si attiene.

La Carta dei Servizi introduce nel mondo sanitario, in base al D.P.C.M. 19/05/1995 che ne ha fissato per primo precisi indirizzi, il concetto secondo il quale un servizio sanitario, sia esso pubblico che privato, deve assicurare ai suoi fruitori un processo di chiara comunicazione dei servizi e dei trattamenti offerti.

## **PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI**

**Missione e mandato:** La Società “Villa Letizia s.r.l.” con sede legale in Roma, Viale Europa 140, è stata costituita nel 2004 per realizzare interventi di promozione della salute mentale, di prevenzione, di individuazione precoce e trattamento dei disturbi psichiatrici delle diverse fasce di età (dagli esordi dell’adolescenza e della prima età adulta, alle diverse fasi del decorso dei disturbi nell’età adulta). La sede delle Strutture Residenziali è in Roma, Via Sesto Celere 16, 18, 20.

Le strutture residenziali per trattamenti comunitari sono servizi territoriali che accolgono su base volontaria persone affette da disturbo psichiatrico per il trattamento ed il reinserimento sociale. La comunità è un luogo di vita strutturato con la finalità di favorire la maggiore autonomia possibile e consentire il recupero della persona, attraverso il rientro in famiglia, o in un contesto abitativo autonomo più o meno supportato a livello domiciliare.

Nelle strutture residenziali vengono svolti programmi mirati al trattamento integrato dei disturbi psichiatrici, al soddisfacimento dei bisogni di vita nella struttura e nel territorio, alla riacquisizione e al mantenimento di adeguati livelli di autonomia personale, alla riacquisizione e mantenimento di soddisfacenti capacità relazionali, al reinserimento nel sociale.

**Principi fondamentali e diritti:** La Comunità si ispira ai seguenti principi fondamentali (DPCM 19 maggio 1995).

**Eguaglianza:** Viene rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

**Imparzialità:** Sono evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

**Continuità:** Il servizio è assicurato in maniera regolare e continuativa, tranne nei casi in cui le astensioni da esso sono regolate o annunciate ufficialmente dalle leggi o rientrano negli aspetti organizzativi del servizio.

**Diritto di scelta:** L'ospite sceglie liberamente di accedere alla struttura sanitaria, salvo nei casi di prescrizioni giudiziarie. Liberamente può chiedere di non proseguire il trattamento, ed interrompere il programma terapeutico nel caso in cui sia in condizioni di vivere autonomamente di non recare danno a sé o ad altre persone.

**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.

**Valori:** I valori a cui si ispira il servizio sono centralità dei pazienti e dei familiari, continuità terapeutica nel tempo e in riferimento alle istituzioni curanti, rispetto della privacy e della confidenzialità delle informazioni, assenza di conflitti di interesse, impegno verso la valutazione del processo di cura e degli esiti dell'intervento ed il miglioramento continuo della qualità del servizio.

Gli **utenti** che accedono ai nostri servizi sono ospiti minori e giovani adulti, provenienti dal proprio domicilio o da altre strutture di cura, in carico ai Centri di Salute Mentale dei Dipartimenti territoriali e ai Servizi di Tutela della Salute Mentale e Riabilitazione nell'Età Evolutiva (TSMREE); presentano patologie psichiatriche anche molto diverse per cui il gruppo di ospiti risulta omogeneo in termini di necessità di soddisfacimento dei bisogni, piuttosto che in termini di patologia presentata.

Le **attività cliniche principali** che la struttura propone in maniera integrata sono trattamenti farmacologici, psicologici (terapie individuali e di gruppo) e psicosociali (attività riabilitative, risocializzanti, occupazionali e ricreative), la cui gestione viene assicurata in accordo con il DSM e con il TSMREE referenti ed in maniera coordinata con la medicina di base (medico di famiglia).

**Il ruolo ed il lavoro dell'operatore di comunità:** gli operatori della comunità svolgono differenti mansioni con diverse competenze professionali e hanno la funzione di accompagnare l'ospite nell'esperienza della comunità sostenendolo nel processo di acquisizione di uno stile di vita che valorizzi le sue risorse. La qualità del contesto umano rappresenta uno dei fattori portanti del trattamento e condiziona effettivamente in senso terapeutico gli eventi della vita quotidiana. L'operatore della comunità fornisce il supporto d'assistenza come stimolazione della persona: sollecita, rinforza, appoggia, supporta; questo modello di assistenza è una modalità utile per prevenire la perdita di abilità determinata dall'impatto delle terapie psicofarmacologiche.

Il supporto fornito dall'operatore è anche garanzia della persona e responsabilizzazione nelle attività di vita quotidiana all'interno ed all'esterno

della comunità. L'operatore è quindi garante e testimone delle capacità acquisite dal paziente e delle difficoltà eventualmente persistenti.

## **FATTORI DI QUALITÀ E FASI DEL PROGRAMMA**

*Primo contatto:* è consentito all'ospite ed ai suoi familiari visitare la struttura prima dell'accesso ed effettuare eventualmente una "giornata di esperienza" per attutire l'impatto emotivo dell'inserimento in comunità.

*Accoglienza:* l'ospite viene accolto in maniera informale, gli viene presentato il personale della struttura e gli altri compagni di esperienza comunitaria, viene accompagnato presso la propria stanza ed aiutato a verificare l'idoneità degli effetti personali che ha portato con sé. Per evitare di omologare l'esperienza di comunità a quella di un ricovero ospedaliero, la raccolta delle notizie cliniche e dei dati anamnestici viene effettuata dopo l'ingresso in un momento ritenuto opportuno dal personale sanitario (entro, comunque, il giorno di inizio del programma terapeutico).

*Attività cliniche e psicosociali:* l'ospite viene gradualmente inserito nelle attività della struttura (attività comuni della vita quotidiana, colloqui clinici, assunzione della terapia farmacologica, gruppi terapeutici, gruppi di socializzazione, attività occupazionali, attività ricreative, etc....) in un'ottica di responsabilizzazione e di confronto con le regole generali della struttura.

*Verifica del programma:* vengono definiti costantemente gli obiettivi delle varie attività cliniche proposte, verificati con strumenti riconosciuti; viene rimandata una corretta e comprensibile informazione sul programma proposto. Nel contesto delle attività di verifica sono ritenute fondamentali oltre le esperienze vissute in comunità anche le esperienze di continuità con il gruppo sociale di provenienza (famiglia, amici, quartiere, servizi sociali, lavoro) fatte al di fuori della struttura. Tali esperienze non sono considerate come permessi di uscita, ma sono parte integrante del programma terapeutico.

*Termine del programma:* il raggiungimento degli obiettivi definiti nel programma terapeutico rappresenta il possibile termine dell'esperienza di comunità, in un'ottica di "personal recovery" (recupero personale), che si differenzia totalmente da un concetto di guarigione o di remissione del disturbo, non particolarmente utile in psichiatria. È possibile che il termine del progetto possa essere temporaneo, risultando successivamente utile una nuova esperienza con una diversa definizione degli obiettivi. Il programma può

interrompersi anche a causa della sopraggiunta incompatibilità con l'ambiente comunitario o a causa della percezione da parte dei clinici che gli strumenti terapeutici non siano idonei al raggiungimento dei diversi obiettivi proposti.

**Indicatori:** Gli indicatori di qualità sono uno strumento in grado di misurare l'andamento degli obiettivi perseguiti dalla struttura e vengono utilizzati, nel corso del Riesame della Direzione, per l'analisi, la valutazione e il monitoraggio dell'adeguatezza dei servizi offerti e del clima interno.

Fra gli standard e gli indicatori maggiormente significativi, con i relativi obiettivi, si citano: miglioramento percepito dalle valutazioni CGI e BPRS, rilevazione della soddisfazione, monitoraggio degli abbandoni, dei reclami e dei suggerimenti, gestione delle non conformità e delle azioni correttive.

La documentazione completa relativa agli standard e agli indicatori di qualità è consultabile sul sito web aziendale.

## LISTE DI ATTESA

La struttura Villa Madre Chiara Ricci – **Servizio Residenziale Terapeutico-Riabilitativo (SRTRe) per adolescenti** accoglie minori e giovani adulti con disturbi psichici, inviati dalle ASL della Regione Lazio tramite i Servizi di Tutela della Salute Mentale e Riabilitazione nell'Età Evolutiva (TSMREE) e i Dipartimenti di Salute Mentale, previa valutazione multidimensionale (UVM) e individuazione del setting più idoneo.

La formazione della lista di attesa avviene sulla base dei nominativi trasmessi dalle ASL della Regione Lazio, insieme alla modulistica di valutazione multidimensionale (UVM).

Criteri di priorità:

- appropriatezza del ricovero rispetto alla fase del percorso terapeutico-riabilitativo;
- età e compatibilità con la tipologia di utenza ospitata;
- esito della valutazione multidimensionale e livello di intensità assistenziale richiesto.

A seguito della valutazione di appropriatezza da parte della struttura, la stessa inserisce i nominativi nel sistema informatico SIPC della Regione Lazio per la gestione delle liste di attesa.

Il tempo medio di attesa stimato è di circa 5 mesi, in relazione alla disponibilità dei posti e alla provenienza delle richieste.

## INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA, TUTELA E PARTECIPAZIONE

**Informazione** Le informazioni amministrative vengono fornite dal Responsabile Amministrativo le mattine del lunedì, mercoledì e giovedì dalle 10:00 alle 13:00 e nei pomeriggi di martedì e venerdì dalle 17:00 alle 19:00.

Tutto il personale della comunità è in grado di fornire informazioni sulle prestazioni sanitarie e sociosanitarie e relative modalità di accesso e sulle procedure di attuazione del diritto di accesso e partecipazione (comprese tutte le regole comunitarie che sono parte integrante del percorso di cura).

Particolare attenzione è assicurata al monitoraggio delle esigenze degli ospiti ed alla rilevazione del gradimento dei servizi per mantenere costantemente adeguato il livello qualitativo della prestazione erogata (compatibilmente con l'adeguatezza delle richieste inoltrate, considerata la patologia psichiatrica degli utenti).

**Accoglienza** L'equipe multidisciplinare della comunità è formata alla funzione relativa all'informazione sull'accesso alle prestazioni e alle modalità di erogazione del servizio e di partecipazione alla vita comunitaria. La funzione di accoglienza è mirata ad instaurare una relazione con l'utente tale da limitare i suoi disagi e da metterlo in grado di esprimere i propri bisogni, educare l'utenza ad un corretto utilizzo dei Servizi Sanitari e Sociali, ascoltare e comprendere le aspettative ed i bisogni degli utenti e fornire loro una risposta fondata sulla responsabilizzazione personale.

**Tutela** Gli strumenti di tutela della salute mentale in un contesto terapeutico, riabilitativo e educativo sono essenzialmente legati alla relazione terapeutica. All'interno della relazione passa il messaggio di responsabilizzazione della persona relativamente allo stile di vita suggerito dalla comunità. Anche nei riguardi degli ospiti minori si privilegia un approccio responsabilizzante, per evitare che si stabilisca una condizione di eccessiva dipendenza legata alla patologia, in una delicata età quale quella evolutiva. Si propone in questi casi la condivisione della responsabilità con le diverse agenzie di tutela, quella genitoriale della famiglia, i servizi sociali e sanitari, il Tribunale per i minorenni. Riteniamo infatti molto complesso, se non impossibile, esercitare un controllo strettissimo sui comportamenti dei minori ospitati nella struttura, considerati i requisiti del personale previsti per la tipologia di Struttura Residenziale Terapeutico Riabilitativa per trattamenti residenziali estensivi. A tal proposito le

procedure prevedono la contrattazione con i genitori dei permessi di uscita e la comunicazione tempestiva degli eventuali allontanamenti non autorizzati alle autorità competenti.

L'ospite ha diritto di chiedere informazioni complete riguardanti la diagnosi anche provvisoria, e la prognosi in termini per lui facilmente comprensibili. Inoltre, potrà ottenere informazioni essenziali riguardanti l'organizzazione dei servizi, i compiti e le attribuzioni di amministratori ed operatori. I medici e tutti gli altri operatori sono sempre a disposizione per fornire tali informazioni.

**Partecipazione** All'interno della struttura sono predisposti spazi per le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dell'utente. Sono predisposti progetti operativi per favorire l'adeguamento delle prestazioni alle esigenze dei cittadini, in special modo di quelle di reinserimento sociale.

**Servizi sanitari e di supporto sociale.** La visita psichiatrica è un momento importante per l'individuazione degli obiettivi del progetto terapeutico in comunità; è integrata dai colloqui psicologici (terapeutici e/o di supporto) tenuti dagli psicoterapeuti e dalla neuropsichiatria infantile. Agli ospiti viene assegnato temporaneamente il medico di medicina generale, che esegue visite mediche nel proprio studio sul territorio e presso la nostra struttura.

Gli operatori della struttura con le diverse competenze formative e professionali assicurano tutti gli aspetti relativi all'assistenza infermieristica, all'ospitalità degli utenti ed alla pulizia degli ambienti della comunità, in collaborazione attiva con gli ospiti. Gli interventi educativi e riabilitativi vengono svolti dal personale tecnico laureato. Le attività occupazionali vengono condotte dagli operatori di Villa Letizia.

È presente un assistente sociale, disponibile per il supporto del minore ospitato in comunità e per la gestione delle pratiche burocratiche.

Il personale sanitario fornirà informazioni telefoniche sugli ospiti solo a persone autorizzate a ricevere informazioni (altri sanitari, familiari, amici).

Le eventuali somme di denaro in possesso dell'ospite saranno custodite dall'operatore che si occupa della gestione del denaro, anche per favorire un processo di responsabilizzazione nell'uso del denaro.

**Garanzie per l'ospite e relazioni con gli operatori.** Nell'ambito del programma residenziale, la tutela dell'utente si manifesta attraverso la relazione con gli operatori. All'ospite viene assegnato un tutor che lo accompagna nell'individuazione dei bisogni e nella gestione del programma terapeutico.

Viene assicurata all'ospite una corretta e comprensibile informazione sull'iter diagnostico e terapeutico e sul suo stato di salute. L'ospite viene informato sulle eventuali modalità di utilizzo di farmaci "Off-label".

Viene assicurata la tutela della privacy e delle informazioni sensibili ai sensi delle normative in tema di trattamento dei dati personali (Reg. UE 2016/679 – GDPR e D.Lgs. 196/03).

È proposto il cambio temporaneo del medico di base per assicurare l'adequatezza e la continuità degli interventi di medicina generale.

Al termine del programma terapeutico l'ospite viene invitato a recarsi al proprio servizio di salute mentale per assicurare una continuità terapeutica con i programmi territoriali di tutela della salute mentale del territorio di competenza. Viene consegnata al termine del programma una relazione conclusiva con le indicazioni delle attività cliniche svolte.

La copia della cartella clinica viene consegnata a chi esercita la responsabilità genitoriale o al soggetto delegato entro 30 giorni lavorativi dalla data di richiesta.

**Accettazione amministrativa.** La direzione garantisce l'accessibilità all'accettazione amministrativa ed ai relativi servizi clinici e psicosociali negli orari 10:00-12:00 dei giorni dal lunedì al venerdì.

**Servizi a pagamento.** La direzione non mette a disposizione servizi a pagamento, in quanto gli standard alberghieri devono essere condivisi in un'ottica comunitaria. Esistono però servizi ed attività, prevalentemente sociali, nel quale gli utenti versano una quota, che sono il possibile utilizzo della lavanderia gestita in autonomia 25 euro/mese (chi non verserà tale cifra non potrà usufruire del servizio), ed un versamento in cassa comune di euro 20,00/mese per l'acquisto di materiale utile allo svolgimento di attività ludiche e di intrattenimento.

**Partecipazione, suggerimenti e reclami.** Gli utenti, i parenti o organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione o presso la ASL, o associazioni di utenti o cittadini possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale. In particolare, gli ospiti sono invitati a compilare un Questionario di gradimento. Ogni anno verranno pubblicizzati i risultati delle indagini sulla soddisfazione degli utenti sul sito internet aziendale. È inoltre presente una cassetta nella quale l'ospite può inoltrare, anche in maniera anonima, eventuali reclami e suggerimenti.

L'amministrazione si fa carico di ogni reclamo pervenuto verbalmente o in forma scritta e fornisce risposta entro 30 giorni (quando non anonimo).

**Servizi vari.** Sono a disposizione dell'ospite all'interno della comunità alcuni distributori automatici di alimenti, bevande ed acqua minerale.

È tendenzialmente consentito l'uso del telefono cellulare. È possibile ricevere telefonate, anche al numero fisso della struttura, dall'esterno negli orari esenti da attività cliniche e riabilitative; eventuali chiamate fuori orario saranno comunicate al paziente.

Il personale della comunità è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza degli ospiti. All'interno delle stanze di degenza sono a disposizione dei pazienti i piani di emergenza e le misure da adottare in caso di necessità, nei corridoi sono riportati i percorsi stabiliti.

Per i pazienti di fede cattolica al piano terra si trova la Cappella, dove in ogni giorno festivo viene tenuto un momento di preghiera organizzato dal personale religioso che opera all'interno della comunità.

**Umanizzazione.** La struttura basa il proprio intervento sulla ricerca del consenso e della condivisione delle modalità di cura e assistenza, evitando interventi repressivi, ma soprattutto offrendosi come spazio intermedio di riprogettazione personale. L'ospite è soggetto attivo di terapia e non semplice oggetto di assistenza o di cure farmacologiche.

L'umanizzazione e la personalizzazione degli interventi rappresentano un aspetto fondamentale a salvaguardia della dignità personale e sociale di ciascun Ospite. La struttura assicura che l'erogazione dei trattamenti venga effettuata per ciascun Ospite seguendo procedure e protocolli personalizzati definiti dall'équipe multidisciplinare e condivisi con gli Ospiti stessi e con chi esercita la responsabilità genitoriale. Personalizzare significa adattare gli interventi alla soggettività e ai bisogni dell'Ospite, rispettandone le convinzioni, le esigenze affettive ed espressive. In relazione alle particolari esigenze del progetto riabilitativo e degli obiettivi, la struttura fonda gli interventi sulla base del rispetto e della comprensione dell'Utente, ispirandosi ai principi di solidarietà umana, empatia e salvaguardia della dignità personale e sociale di ciascuna persona.

La struttura garantisce sia modalità imparziali di fruizione delle prestazioni che continuità nell'erogazione del servizio.

Parte integrante del trattamento è l'accettazione delle regole comunitarie, delle attività risocializzanti (compreso il contrasto allo stigma) e riabilitative, delle terapie psicologiche, delle terapie farmacologiche (compresi i farmaci utilizzati fuori indicazione terapeutica, ma riconosciuti come efficaci dalle evidenze scientifiche internazionali). Le attività si svolgono tanto all'interno della struttura quanto all'esterno per favorire il reinserimento sociale. Le attività esterne sono quindi parte integrante del programma e l'ospite è assicurato in tutti i suoi spostamenti riabilitativi.

Il raggiungimento degli obiettivi dei singoli programmi clinici individualizzati è possibile, oltre che attraverso l'adesione ai trattamenti, attraverso il rispetto delle regole comportamentali, base di convivenza all'interno della struttura che sono uguali per tutti.

L'ospite autorizza il personale a verificare l'idoneità degli effetti personali in suo possesso, all'ingresso o al rientro in comunità (dopo il permesso), rispettando i diritti privacy degli Ospiti.

### **SISTEMA INFORMATIVO E PRIVACY**

Nel rispetto delle normative privacy, la struttura si avvale di tecnologie per la protezione dei dati personali ed adotta le opportune misure di sicurezza volte a impedire l'accesso, la divulgazione, la modifica o la distruzione non autorizzate dei dati personali degli Ospiti e del personale.

Il trattamento dei dati personali viene effettuato mediante strumenti informatici, telematici e cartacei, con modalità organizzative e con logiche strettamente correlate alle finalità aziendali.

La struttura ha adottato un programma di gestione informatica della Cartella Clinica, di nome pSM, all'interno del quale il personale registra tutte le attività, le diarie, le somministrazioni di terapie e valutazioni e tutto quanto necessario per una corretta compilazione. Le persone autorizzate alla compilazione della Cartella Clinica hanno accesso ai dati personali degli Ospiti ed alle sezioni in base all'incarico affidato. La piattaforma gestionale assicura la disponibilità costante dei dati e degli accessi, in qualsiasi momento, e ne assicura backup.

### **CODICE ETICO**

La struttura si è dotata del Codice Etico di Comportamento che contiene le dichiarazioni dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità nei

confronti di chiunque si trovi a collaborare a qualsiasi titolo con Villa Letizia o si trovi ad usufruire dei servizi erogati. Tutti i destinatari sono tenuti al rispetto dei principi contenuti nel Codice al fine di ridurre il rischio di comportamenti illeciti, garantendo, così, un elevato standard di professionalità e di continuo miglioramento nella qualità dei servizi.

## **SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

Villa Letizia ha ottenuto la certificazione ISO 9001 nel 2008 ed è impegnata costantemente per un continuo miglioramento e verifica della qualità dei servizi offerti.

## **REGOLAMENTO**

Si chiede all'Ospite e ai familiari di attenersi ad alcune regole fondamentali.

La mancata osservanza di tali norme può comportare da parte dello staff il richiamo all'ottemperanza delle suddette. Dal momento che gli obiettivi del progetto sono condivisi con i referenti del Servizio di Salute Mentale di competenza il ripetersi di situazioni di inosservanza delle norme di convivenza verrà loro comunicato e può rappresentare motivo di revisione o di interruzione del progetto.

L'accettazione consapevole, responsabile ed in piena libertà dei trattamenti sarà conseguente all'informazione puntuale e specifica che i sanitari daranno all'ospite e ai suoi tutori legali al momento della loro prescrizione e somministrazione. L'eventuale non rispetto delle regole viene discusso con l'ospite e con l'equipe e viene rielaborato con la finalità di comprendere la dinamica che impedisce all'ospite di usufruire dello strumento delle regole comunitarie.

## **REGOLE GENERALI**

1. Mantenere un atteggiamento di rispetto verso le persone e le cose;
2. Non è consentito:
  - entrare nella stanza degli altri;
  - consumare sostanze alcoliche e sostanze stupefacenti o introdurre nella struttura le medesime sostanze;
  - introdurre nella struttura e/o utilizzare oggetti ritenuti pericolosi per sé o per gli altri;

- insultare, alzare le mani o lanciare oggetti contro altre persone;
  - prendere in giro gli altri ospiti;
  - frugare negli armadi o tra gli oggetti di proprietà altrui, né tanto meno sottrarre oggetti senza autorizzazione;
  - danneggiare il mobilio della struttura e le pareti della casa (camere e parti comuni);
3. All'interno della struttura è permesso fumare solo negli spazi aperti.

### **REGOLAMENTO PER GLI OSPITI**

In comunità ci si dividono compiti e responsabilità; per questo l'ospite è tenuto:

- a rispettare gli orari di: sveglia 7.45-8.00, colazione 9.00-9.45, pranzo 13.00-13.45, cena 19.30-20.30, ritiro in stanza per la notte entro le 23.00;
- a concordare con i responsabili presenti nella struttura le proprie uscite, nei termini previsti dal proprio progetto terapeutico e dagli accordi con chi esercita la responsabilità genitoriale, indicando la destinazione, l'orario di uscita e quello di rientro previsto;
- a rispettare gli impegni presi per le varie attività clinico-riabilitative e di laboratorio, le attività di gestione della casa (turni apparecchiamento, pulizia stanze, turni bucato, ecc.), nonché ad osservare quanto previsto nel proprio progetto terapeutico;
- alla cura della propria persona e all'igiene personale, così come è tenuto a un abbigliamento decoroso;
- a tenere in ordine la propria stanza e rispettarne il decoro; si impegna inoltre a non lasciare in stanza oggetti di valore o denaro, consegnandoli all'amministrazione per la loro tutela;
- a non fumare in camera, né consumarvi abitualmente i pasti;
- al rispetto della quiete notturna degli altri ospiti, pertanto, non può: ascoltare musica ad alto volume, accendere la luce della camera nelle ore di riposo, parlare con elevato tono della voce, far entrare persone estranee nella camera;

Per alcuni ospiti con particolari patologie (diabetici, celiaci, etc....) i cibi provenienti dall'esterno sono sempre proibiti.

Cerchiamo di offrire cibi il più possibile gradevoli, puntando sulla qualità e varietà. Il menù prevede piatti tradizionali e qualche novità, sempre in linea con le esigenze nutrizionali degli Ospiti.

Il menù è articolato su 7 giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, sia per il pranzo che per la cena.

È fatto divieto all'ospite di utilizzare il telefono cellulare per fare riprese fotografiche da utilizzare per la loro diffusione.

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti, gli ospiti sono invitati ad evitare il più possibile i rumori, di parlare a voce non troppo alta e di moderare il volume della radio e della televisione.

È assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi e negli spazi comuni della comunità: questo per disposizioni di legge e, soprattutto, per rispetto della salute propria e degli altri pazienti. Esistono ampi spazi esterni per fumare.

La pulizia di armadietti, letti e comodini viene effettuata da apposito personale, ma è richiesta la collaborazione attiva dell'ospite in uno spirito comunitario nel quale la responsabilità delle attività quotidiane è parte integrante del programma terapeutico.

L'ospite è comunque invitato a mantenere in ordine questi arredi e la sua stanza.

### **REGOLAMENTO PER I FAMILIARI**

I familiari degli ospiti devono attenersi a quanto segue:

- se desiderano parlare con i responsabili e gli operatori della struttura devono farlo previo appuntamento concordato precedentemente;
- se intendono far visita agli ospiti sono tenuti a concordare giorno e orario di visita con gli operatori, per evitare di interferire con le attività quotidiane della comunità;
- devono altresì avvisare gli operatori della propria presenza in struttura e della loro uscita;
- per il rispetto della privacy e per assicurare l'adeguato livello di autonomia personale i parenti e gli amici non possono entrare nelle camere degli ospiti e devono attenersi all'orario di visita concordato;
- durante lo svolgimento delle attività clinico-terapeutiche e riabilitative, così come durante la consumazione dei pasti, i familiari non possono trattenersi in struttura se non autorizzati.

**Cosa portare in comunità.** In un luogo di convivenza come la comunità, il furto o lo smarrimento di denaro, telefonini, gioielli o altri valori è sempre possibile: la Direzione non si assume alcuna responsabilità per questi inconvenienti.

Consigliamo quindi di portare solo gli effetti personali strettamente necessari, oltre che: spazzolino da denti, dentifricio, sapone, shampoo, bagnoschiuma, deodorante, biancheria personale, tuta sportiva, accappatoio, vestaglia, pantofole, asciugamani ed il vestiario quotidiano.

È inoltre necessario portare la tessera sanitaria rilasciata dalla ASL, la carta d'identità ed il codice fiscale.

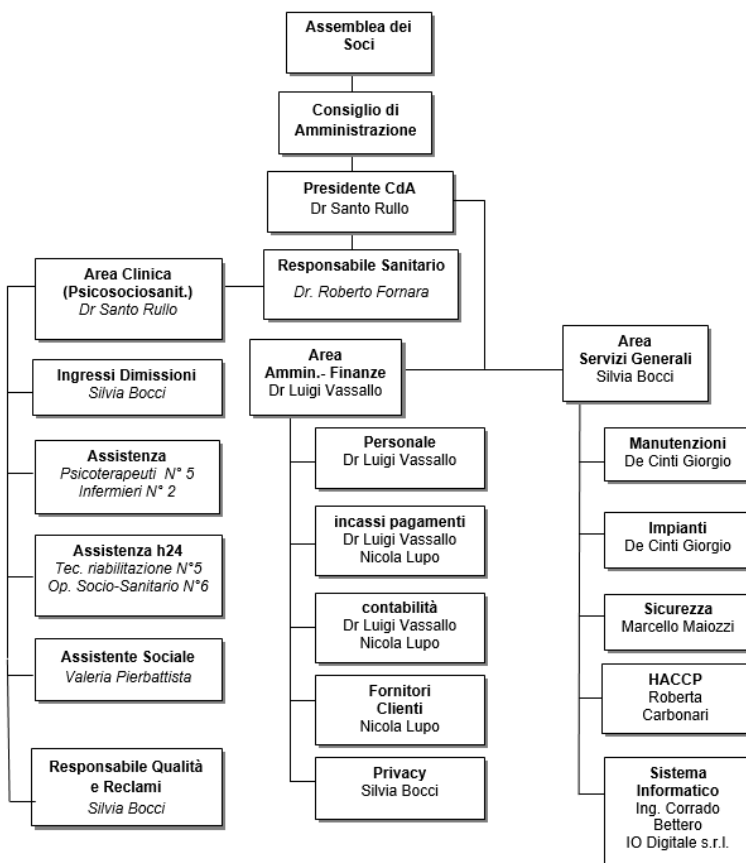
È molto utile portare gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti. È importante comunicare ai medici notizie relative ai farmaci che si prendono abitualmente anche se si tratta soltanto di lassativi, antidolorifici o sciroppi per la tosse.

Nei giorni successivi al ricovero è sempre possibile farsi portare da casa quanto necessario, se ritenuto idoneo dal personale.

**Le visite di parenti e amici** Ogni paziente può ricevere visite da parte di parenti ed amici, precedentemente autorizzati da coloro che esercitano la responsabilità genitoriale (genitori o tutori), tutti i giorni dalle ore 15:00 alle ore 17:00. Nel fine settimana è assicurata maggiore flessibilità. È necessario però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività cliniche e riabilitative e che non arrechino disturbo agli altri ospiti.

All'interno della comunità esistono appositi spazi destinati ad attività varie di socializzazione.

**Organigramma a piramide del personale VILLA MADRE CHIARA RICCI SRTRe:**



IO.75A.12C\_Rev\_2

01.Agosto.2026



**Villa Letizia S.r.L.**

Via Sesto Celere 16/20 - 00152 Roma

Tel. +39 0658331065

Sede Legale: Viale Europa 140 - 00144 Roma - P.I. / C.F. 08368681006

Mail; [info@resiletizia.it](mailto:info@resiletizia.it) - [amministrazionevillaletizia@resiletizia.it](mailto:amministrazionevillaletizia@resiletizia.it)

- [villamadrechiararicci@resiletizia.it](mailto:villamadrechiararicci@resiletizia.it)

Mail certificata; [villaletizia@pec.it](mailto:villaletizia@pec.it)

**Villa Letizia S.R.T.R.**

**accreditamento N° U00389**

**Villa Letizia S.R.S.R.**

**accreditamento N° U00389**

**Villa M. Chiara Ricci S.R.T.R.e per Adolescenti**

**accreditamento N° U00305**