



VILLA VON SIEBENTHAL

*Villa Von Siebenthal*  
Via della Madonnina, 1 00045 Genzano di Roma



# **STRUTTURA TERRITORIALE PSICHIATRICA**

## **VILLA VON SIEBENTHAL**

### **CARTA DEI SERVIZI**



VILLA VON SIEBENTHAL

*Villa Von Siebenthal*  
Via della Madonnina, 1 00045 Genzano di Roma



## CARTA DEI SERVIZI

Gentile Ospite,

ho il piacere di presentarLe la nostra Carta dei Servizi, che è stata approvata dalla CRI **Croce Rossa italiana** sezione **Castelli Romani**.

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

***Villa Von Siebenthal***  
Via della Madonnina, 1 00045 Genzano di Roma



**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

info: [amministrazione@villavonsiebenthal.it](mailto:amministrazione@villavonsiebenthal.it)

pec: [amministrazione@pec.villasiebenthal.it](mailto:amministrazione@pec.villasiebenthal.it)

**Amministratore Unico**

Dott.ssa Claudia Garofalo

**Procuratore Speciale**

Dott. Roberto Cicogna

**Direttore Sanitario e Direttore Scientifico**

Dott. Sergio De Filippis

**Servizio URP**

info: [amministrazione@villavonsiebenthal.it](mailto:amministrazione@villavonsiebenthal.it)



### **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 VVS 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 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 sociosanitarie 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.



VILLA VON SIEBENTHAL

## *Villa Von Siebenthal*

Via della Madonnina, 1 00045 Genzano di Roma



Villa Von Siebenthal è una struttura mono specialistica per il trattamento e la riabilitazione dei disturbi psichiatrici e 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;
- laboratorio di terapia occupazionale;
- sportello di ascolto per i familiari.

### **Ubicazione**

Villa Von Siebenthal s.r.l. è situata 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.

Villa Von Siebenthal è un punto di riferimento per la formazione professionale per gli operatori di settore.

## Informazioni sulle strutture e sui servizi forniti

Il servizio assistenziale offerto da Villa Von Siebenthal s.r.l., erogato nell'ambito del Sistema Sanitario, si articola in 5 tipologie assistenziali:

- **STPIT** (Struttura per Trattamenti Psichiatrici Intensivi Territoriali) con 30 posti letto.  
I posti sono destinati prioritariamente al trattamento in regime di degenza di quelle persone per le quali, al momento della dimissione da SPDC, è ritenuto necessario, il proseguimento della degenza in regime di ricovero volontario, in un contesto a minore, seppur ancora elevata, complessità assistenziale; altresì sono destinati anche ai ricoveri volontari di persone, le cui condizioni richiedono un trattamento territoriale intensivo su indicazione ed autorizzazione del Dipartimento di Salute Mentale. Attraverso il PTI (Piano Terapeutico Individuale) inviato dallo psichiatra curante, l'equipe effettua una valutazione all'ingresso attraverso utilizzo di test specifici o scale di valutazione. La valutazione consente di iniziare il trattamento di intervento, articolando un progetto terapeutico riabilitativo, che prevede valutazioni cliniche, attività riabilitative multidisciplinari.  
Modalità di inserimento: l'inserimento avviene tramite il Dipartimento di Salute Mentale afferente alla residenza dell'utente.  
La prima autorizzazione al ricovero non può essere superiore ai trenta giorni (DCA U00188/2015).
- **SRSRH24** (Struttura Residenziale Socio-Riabilitativa alta assistenza) con 19 posti letto.  
Il modulo SRSR 24H, a carattere sociosanitario di tipo comunitario, è dedicato al trattamento volontario riabilitativo ed il reinserimento sociale di pazienti con un processo di stabilizzazione della patologia ed aspetti disabilitanti, non trattabili a domicilio o in strutture socioassistenziali, che necessitano di periodi di ospitalità di medio-lungo termine in un contesto comunitario caratterizzato da un livello di protezione assistenziale sociosanitaria continuativa nelle 24 ore.  
Modalità di inserimento: L'accesso avviene tramite autorizzazione del Dipartimento di Salute Mentale di residenza dell'ospite, su ricettario del Servizio Sanitario Regionale, previa valutazione di idoneità da parte della specifica Unità Valutativa Multidisciplinare della ASL competente. Ai sensi del DCA n. U00188 la prima autorizzazione all'inserimento ha una durata non superiore a un anno.
- **Srtr-e** (Struttura Residenziale Terapeutico Riabilitativa estensiva adulti) con 20 posti letto.  
Il modulo Srtr-e è dedicato a pazienti con disturbi in fase di sub acuzie, che richiedono interventi relazionali, psicoterapeutici e farmacologici, Al termine dell'inserimento in struttura è previsto un successivo reinserimento nell'abituale contesto di vita o in un contesto abitativo autonomo supportato a livello domiciliare, o un successivo passaggio graduale in strutture con minore impegno e/o specificità assistenziale a valenza socioriabilitativa o socioassistenziale.  
Modalità di inserimento: L'accesso avviene tramite autorizzazione del Dipartimento di Salute Mentale di residenza dell'ospite, su ricettario del Servizio Sanitario Regionale, previa valutazione di idoneità da parte della specifica Unità Valutativa Multidisciplinare istituita in ogni ASL. Ai sensi del DCA n. U00188 la prima autorizzazione all'inserimento ha una durata non superiore a un anno.
- **SRTR -i** ( Struttura Residenziale Terapeutico-Riabilitativa per Trattamenti Comunitari Intensivi per adolescenti) con 10 posti letto.
- **SRTR -e** ( Struttura Residenziale Terapeutico-Riabilitativa per Trattamenti Comunitari estensivi per adolescenti) con 10 posti letto.



L'adolescenza è una fase della vita caratterizzata da peculiari vissuti di incertezza esistenziale sotto la spinta di fisiologici processi di separazione e individuazione, contraddistinti da marcate ambivalenze emotive e relazionali. Per tali ragioni costituisce un terreno particolarmente favorevole all'emergere di disturbi psichiatrici. Per quanto riguarda gli aspetti clinici, l'adolescenza è caratterizzata da una situazione psicologica problematica e contraddittoria, che può favorire l'emergere di una psicopatologia in individui predisposti, che presentano una specifica vulnerabilità, ovvero una miscela di fattori genetici e ambientali spesso condizionati da esperienze critiche precoci. La comparsa di una condizione morbosa in età adolescenziale è un evento che oltre all'individuo investe, con un pesante carico di inquietudine, sofferenza e angoscia, altri sistemi che con quell'individuo quotidianamente coesistono, ovvero la famiglia, la scuola, l'associazionismo giovanile sportivo, religioso, culturale e la comunità nel suo complesso. Una condizione così complessa richiede un approccio integrato di tipo farmacologico associato a programmi a carattere terapeutico-riabilitativo, che contrastino il vissuto di rifiuto e di ostilità esterna con conseguente ritiro dalle attività sociali e che offrano opportunità di sperimentazione, di inclusione e di successo soggettivo.

Modalità di inserimento: l'accesso alla struttura è autorizzato sempre dal TSMREE territoriale di residenza dell'utente. Per le Srtr-i la permanenza massima nella struttura è orientativamente di 60 giorni; per le Srtr-e la permanenza massima nella struttura è orientativamente di 2 anni.

Le attività terapeutiche riabilitative proposte dal plesso Villa Von Siebenthal sono:

- Gruppi psicoterapeutici
- Gruppi psicoeducazionali
- Gruppi bioenergetica
- Gruppi familiari
- Attività motoria (palestra)
- Gruppo Arte Therapy
- Problem solving
- Psicoterapia individuali
- Cineforum

### **Ricovero**

Il ricovero viene coordinato dal servizio di accettazione presente presso la Struttura.

La richiesta di ricovero viene inviata, tramite indirizzo mail: [listaattesa@villavonsiebenthal.it](mailto:listaattesa@villavonsiebenthal.it), allegando a seconda delle varie tipologie richieste, la documentazione necessaria:

STPIT: PTI/All.2/Scheda farmacologica

SRSRH24: UVM/ relazione sanitaria di presentazione utente

Srtr-e Adulti: UVM/ relazione sanitaria di presentazione utente

Srtr-i adolescenti: relazione sanitaria di presentazione utente da parte del TSMREE

Srtr-e adolescenti: relazione sanitaria di presentazione utente da parte del TSMREE

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

- documento di identificazione personale;
- tessera sanitaria;



- documentazione sanitaria precedente (elettrocardiogramma, cartelle cliniche, radiografie, analisi, prescrizioni di terapie effettuate ed altri accertamenti diagnostici recenti eseguiti).

È importante segnalare eventuali allergie e/o terapie farmacologiche in atto. Al termine delle procedure di accoglienza, il personale delle varie U.O. accompagna l'ospite in reparto. L'ufficio amministrativo su richiesta rilascia certificazione di ricovero e/o dimissione. È possibile consultare sul sito Internet di Villa Von Siebenthal s.r.l. ([www.villavonsiebenthal.it](http://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, consegnare agli infermieri i 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.
- oggetti in vetro.

### **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; neuropsichiatri infantili;
- coordinatore;
- psicologi e psicoterapeuti;
- terapisti della riabilitazione;
- educatori;
- tecnici della psicologia;
- assistenti sociali;
- infermieri;
- operatori sociosanitari;
- 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 all'Utente ed ai suoi familiari vengono rilasciate le informazioni sulla struttura ospitante, con i riferimenti dell'U.O. presso la quale sarà ospite. Sarà poi fornita informativa al trattamento dei dati, l'autorizzazione al trattamento dei dati così come previsto dalla normativa, il consenso informato alle cure ed il regolamento. Il degente entra in reparto dopo aver effettuato il primo colloquio con il medico di turno e con un operatore che 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 presente 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 della patologia, 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 ospitante o con il Direttore Sanitario, è possibile richiedere un appuntamento tramite il coordinatore e/o il personale di reparto. 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, ed esprime l'eventuale diniego alla diffusione di proprie immagini e/o video.

### **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 ad eventuali protocolli di ricerca. Qualora l'utente esprima la volontà



di partecipare ad un protocollo di ricerca, prima di farne parte, verrà adeguatamente informato sul progetto e sulle finalità. 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 ed il più recente GDPR- regolamento europeo 2016/679, più conosciuta come "normativa 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. In particolare, gli verrà chiesto di autorizzare la struttura ad acquisire la firma in formato elettronico (firma grafometrica) in quanto Villa Von Siebenthal si è dotata di tablet di acquisizione firma. I dati personali degli Utenti, quindi, non potranno avere altro utilizzo al di fuori di quanto sopra riportato. In ogni momento, l'Utente, potrà chiedere la verifica, la rettifica o la cancellazione di parte o di tutti i propri dati personali. Quest'ultimo al momento dell'accettazione autorizza la struttura, tramite sottoscrizione dell'apposito modulo in formato elettronico, all'acquisizione della firma grafometrica per il trattamento dei propri dati personali e sensibili.

### **La dimissione**

La dimissione dalla struttura è concordata con l'Utente e comunicata con anticipo. La dimissione, per esigenze di continuità con i Dipartimenti di Salute Mentale, 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, eccezionalmente il sabato. Una volta comunicata la data di dimissione, l'Utente è invitato ad avvisare tempestivamente i propri familiari al fine di organizzare l'uscita dalla struttura.

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 ed al soggiorno: motivo del ricovero, diagnosi, terapie e interventi effettuati, esami e accertamenti medici, sono riportate le indicazioni di eventuali terapie da effettuare a domicilio.

Nel lasciare la stanza si rammenta all'Utente di ritirare tutta la documentazione clinica personale consegnata al momento dell'entrata, di portare con sé tutti gli effetti personali, 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 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.

La cartella clinica, su richiesta specifica, può essere:

- richiesta agli uffici amministrativi allo sportello;



VILLA VON SIEBENTHAL

**Villa Von Siebenthal**

Via della Madonnina, 1 00045 Genzano di Roma



- richiesta via pec;
- richiesta via mail

La cartella clinica può essere ritirata:

- di persona presso gli uffici il 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);
- inviata via pec, previa richiesta scritta;
- inviata via mail previa richiesta scritta

La prima richiesta di cartella clinica non è soggetta a pagamento, è previsto un contributo per le spese postali se richiesta la spedizione.

### **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 dieci giorni;
- la diffusione dei questionari di soddisfazione.

### **Ingresso visitatori e permessi di uscita**

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

- **giorni feriali: dalle ore 15.00 alle ore 17.00;**
- **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 19.00

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 e ss.mm.ii. non sono ammesse visite di bambini al di sotto dei 12 anni negli spazi del plesso della struttura. Eventuali permessi straordinari di accesso possono essere richiesti alla Direzione Sanitaria, che potrà autorizzare l'ingresso a Villa Von Siebenthal s.r.l., nelle aree comuni esterne o negli appositi spazi delle U.O.

### **Ingresso animali**

È possibile l'ingresso di animali domestici, come cani, gatti, conigli, per visite a pazienti o come parte di programmi di pet therapy. È richiesta l'autorizzazione alla Direzione Sanitaria tramite apposito modulo da richiedere in amministrazione, un certificato di buona salute dell'animale recente (max 7 giorni antecedente). L'obiettivo è quello di fornire un beneficio emotivo e terapeutico ma anche di garantire la sicurezza ed il rispetto degli altri ospiti.

### **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 dieci 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 degenza di Villa Von Siebenthal s.r.l. operano degli assistenti sociali dal lunedì al venerdì. Gli assistenti sociali aiutano l'Utente ed 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 nel percorso riabilitativo e nella 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 agli assistenti sociali, che provvederanno ad 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., soggiornano in unità di degenza assegnate al momento del ricovero.

### **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, presso le U.O. Il denaro può essere



VILLA VON SIEBENTHAL

# Villa Von Siebenthal

Via della Madonnina, 1 00045 Genzano di Roma



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.

## Televisore

I reparti sono dotati di televisione ad uso gratuito.

Non è possibile introdurre televisori esterni.

Sono presenti giochi e libri di lettura nelle sale ricreative.

## Corrispondenza

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

Per ogni altra esigenza e richiesta di informazioni e/o delucidazioni la Direzione è a disposizione degli utenti durante l'orario di apertura dalle 8.00 alle 14 e dalle 14.00 alle 20.00 dal lunedì al sabato.

## 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.

Sarà possibile ricevere, presso l'Amministrazione, tutte le informazioni necessarie, per usufruire dei seguenti servizi:

- camera singola;
- ricovero privato.

Se si intende usufruire di tale servizio, occorre segnalare questa intenzione al momento della presentazione della scheda di proposta di ricovero o di ingresso.

## 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 (se non previa autorizzazione sanitaria);
- introdurre alimenti ad eccezione dell'acqua minerale;

**L'Utente è tenuto a conservare gli effetti personali con cura, evitando di introdurre oggetti che potrebbero ostacolare le operazioni di pulizia.**

### **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, il personale di struttura.

### **Cura della persona**

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

Per fissare un appuntamento, è possibile rivolgersi e 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.

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

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 dalla Direzione Sanitaria e non può comportare alcun onere per la struttura. La presenza dell'operatore

adetto al servizio assistenza esterna deve essere comunicata per iscritto all'Amministrazione, tramite i responsabili di reparto e/o il coordinatore.

Per motivi organizzativi la richiesta eventuale di variare qualche pietanza deve essere inoltrata, attraverso comunicazione scritta dal medico di U.O., 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.

### **Spazi di socializzazione ed eventi ricreativi**

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

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

### **Fumo**

Negli ambienti chiusi della struttura e nelle stanze di degenza è assolutamente vietato fumare.

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

Incaricati di vigilare sul divieto sono i medici, il coordinatore ed il personale paramedico.

### **Parcheggi**

All'esterno della Struttura sono disponibili idonei parcheggi gratuiti. Le autovetture devono essere parcheggiate nelle specifiche aree, rispettando e non ingombrando le vie di uscita della struttura.

### **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.
- È vietato l'uso di qualsiasi apparecchiatura elettrica o elettrodomestico. È assolutamente vietato l'uso di apparecchiature a fiamma libera.
- 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, consegnandone copia all'Amministrazione.

### **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 i reclami da parte degli Utenti provvedendo alla risposta entro dieci 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. Durante il ricovero dagli assistenti sociali di ciascuna U.O. viene fornito all'Utente un questionario anonimo di valutazione del grado di soddisfazione. Le informazioni ottenute attraverso questa procedura consentono di ottimizzare e migliorare la funzionalità e la qualità dei servizi offerti. I risultati di tali indagini saranno oggetto di valutazione da parte della Direzione per eventuali azioni di miglioramento. I risultati vengono condivisi con le parti interessate attraverso la pubblicazione degli esiti sul sito Internet [www.villavonsiebenthal.it](http://www.villavonsiebenthal.it).

### **Le emergenze**

Norme Generali di Comportamento in Caso di Emergenza Incendio

IN TUTTI I CASI DI EMERGENZA • mantenere la calma; • rivolgersi al personale di reparto e seguire attentamente le istruzioni.

IN CASO DI INCENDIO O PRESENZA DI FUMO NEI REPARTI • avvertire immediatamente il personale di servizio ed attenersi alle sue istruzioni.



VILLA VON SIEBENTHAL

## *Villa Von Siebenthal*

Via della Madonnina, 1 00045 Genzano di Roma



IN CASO DI INCENDIO NELLA PROPRIA STANZA • se il degente è in grado di muoversi, deve uscire senza perdere tempo dalla stanza, richiudendo alle proprie spalle la porta della camera; • se il degente non è in condizioni di spostarsi deve allertare immediatamente il personale con il pulsante di chiamata.

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

Ulteriori informazioni sono disponibili consultando il sito Internet [www.villavonsiebenthal.it](http://www.villavonsiebenthal.it).