

Guida ai Servizi



**Struttura Residenziale Terapeutica Riabilitativa
SRTR**



Libretto Informativo per l'utente ed i suoi familiari

Revisione	Del	Emessa, Verificata ed Approvata
1.0	Maggio 2011	Dott. Pulina – Dir. Amm. Matteo Accornero
1.2	Maggio 2012	Dott. Pulina – Dir. Amm. Matteo Accornero
1.5	Marzo 2013	Dott. Pulina – Dir. Amm. Matteo Accornero
1.8	Giugno 2015	Dott. Pulina – Dir. Amm. Matteo Accornero
1.9	Gennaio 2019	Dott. Pulina – Dir. Amm. Matteo Accornero
2.0	Aprile 2021	Dir. Amm. Matteo Accornero
2.1	Febbraio 2023	Dir. Amm. Matteo Accornero
2.2	Giugno 2026	Dir. Amm. Matteo Accornero

*Caro Utente,
sono lieto di presentare la Guida ai Servizi
del “**Castello della Quietè**”.*

*In essa potrà trovare molte
delle informazioni che saranno
utili per conoscerci e per meglio
utilizzare i nostri servizi.*

*La nostra storia si basa sull’attenzione rivolta
costantemente alle persone che si affidano alle nostre cure.
L’obiettivo della nostra attività è offrire una qualificata
assistenza attraverso la professionalità di tutti coloro che
operano nella nostra struttura.*

*Nel ringraziare per la fattiva collaborazione, consideri il
nostro personale a disposizione per ogni informazione ed
ogni sua esigenza.*

Direttore Amministrativo
Matteo Accornero

PARTE PRIMA

1.0 Come raggiungere il *“Castello della Quietè”*

1.1 Numeri, Orari e Recapiti

1.2 Forme di Pagamento

PARTE SECONDA

2.0 La Struttura Residenziale Terapeutico Riabilitativa

2.1 Organizzazione

2.2 Accesso alla struttura ed accoglienza

2.3 Prestazioni disponibili

2.4 Il ricovero in convenzione – non convenzionato

2.5 Visite ai pazienti

2.6 Dimissione

2.7 Richiesta della documentazione sanitaria

PARTE TERZA

3.0 Servizi Generici

3.1 Parrucchiere - Podologo

3.2 Servizio di lavanderia – guardaroba

3.3 Servizio di ristorazione

3.4 Bar

3.5 Valori e credo

PARTE QUARTA

4.0 La Qualità

4.1 Standard di qualità, impegni e programmi

4.2 Reclami e/o Suggerimenti

4.3 Diritti dell'Ospite

4.4 Funzioni e Regolamento di tutela e verifica

4.5 Consenso informato e disposizioni anticipate di trattamento

4.6 Riservatezza e trattamento dei dati personali

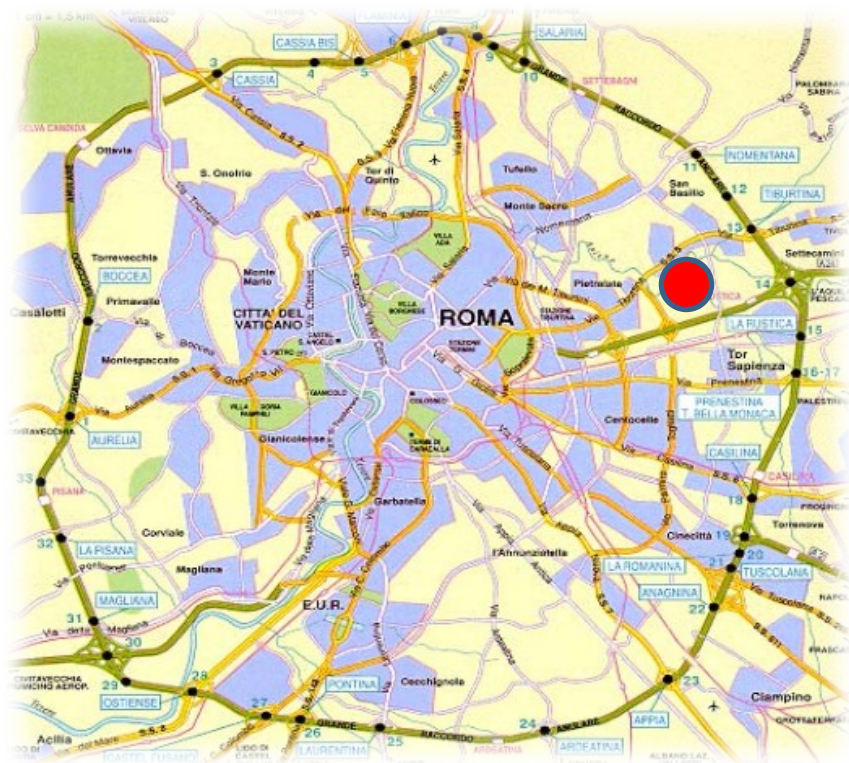
4.7 Prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza

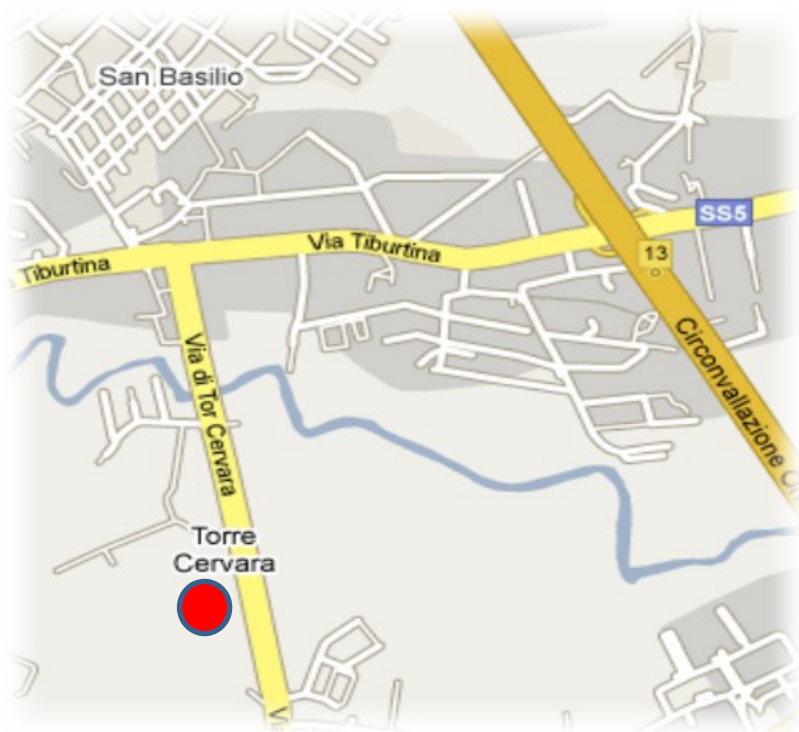
4.8 Liste di attesa e trasparenza

PARTE PRIMA

1.0 Come raggiungere il “Castello della Quiete”

Il “**Castello della Quiete**” è situato a Roma in Via di Tor Cervara 112, nel V° Municipio, a pochissimi chilometri dal Gran Raccordo Anulare, uscita numero 13 (Tiburtina). Una buona segnaletica favorisce il raggiungimento della Struttura in pochissimi minuti.





Per coloro che desiderassero raggiungerci con i mezzi pubblici consigliamo di utilizzare la Metro “B” fino al capolinea di “Rebibbia” e poi la linea 447 o 437 dell’ATAC collega che ferma a pochi passi dal cancello d’ingresso.

1.1 Numeri, Orari e Recapiti

Presso il “**Castello della Quietè S.r.l.**” è in funzione un servizio di Portineria attivo dalle 9.00 alle 17.00 tutti i giorni, collegato ad esso vi è un centralino a 4 linee a r.a. raggiungibile al numero 06.2294405 .

L'amministrazione rimane aperta dal Lunedì al Venerdì dalle 9:30 alle 17:00 e il Sabato dalle 8:00 alle 14:00. Il servizio di ricezione FAX è attivo H24 allo 06.2295989.

Le comunicazioni sono possibili anche a mezzo di posta elettronica ai seguenti indirizzi:

Email	Servizio	Resp.
a.gabellone@castellodellaquiete.it	Contabilità	Antonella Gabellone
p.zuchegna@castellodellaquiete.it	Med.Resposanbile SRTRi	Dott. Pierluigi Zuchegna
f.deltutto@castellodellaquiete.it	Med.Resposanbile SRTRe	Dott. Francesco del Tutto
emanuele.kirieleison@castellodellaquiete.it	Caposala Coordinamento Ricoveri	Emanuele Kirieleison
amministrazione@castellodellaquiete.it	Amministrazione	Serena Tanda

1.2 Forme di Pagamento

È possibile effettuare i pagamenti delle varie prestazioni effettuate, presso l'ufficio amministrativo, secondo le diverse forme di seguito riportate: contanti, carta di credito, bancomat, assegno, bonifico bancario.

PARTE SECONDA

2.0 La Struttura Residenziale Terapeutica Riabilitativa

Il “**Castello della Quietè**” opera sul territorio, dal 1922, nell'ambito di patologie neurologiche e/o psichiatriche in convenzione con la Regione Lazio, l'ASL Roma 2, per un totale di 30 posti letto, divisi in due reparti distinti di degenza articolati su due piani. E' autorizzata dalla Prefettura di Roma con protocollo n° 4868 del 12/04/1922 ed iscritta alla C.C.I.A.A. con numero 4594/4.

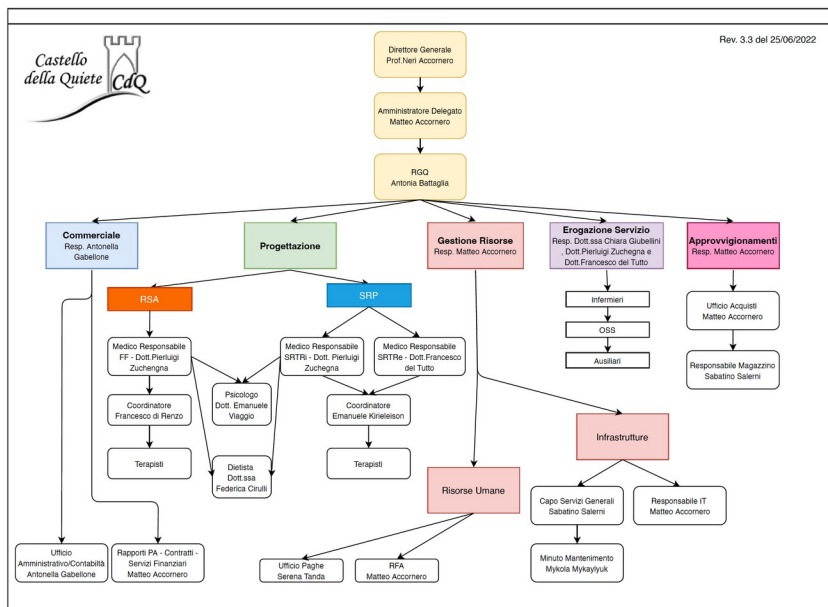
In data 29 ottobre 2014, la Regione Lazio, provvede al rilascio del titolo autorizzativo e di accreditamento istituzionale a favore del “**Castello della Quietè**” (DCA U00350/2014), integrato per la Struttura Residenziale Psichiatrica dal DCA U00197/2016.

La struttura si trova nella stessa area della Residenza Sanitaria Assistenziale, inserita in un grande parco con piante secolari, attrezzato e curato quotidianamente.

La SRTR, accoglie pazienti **fragili** con patologie psichiatriche suddivisi in due Unità Operative: una a carattere **INTENSIVO**, con venti posti letto e durata di degenza orientativamente pari a sessanta giorni, e una a carattere **ESTENSIVO**, con dieci posti letto e durata orientativa di due anni. Ogni proroga è disposta dall'Unità di Valutazione Multidimensionale su proposta dell'équipe curante e del Centro di Salute Mentale di residenza; per il regime estensivo la permanenza complessiva non può in ogni caso superare i quarantotto mesi per singolo episodio di cura. (rif. All. 1 DCA U00188/2015) Il presidio è aperto e funzionante 365 giorni all'anno 24 ore al giorno. La Struttura, quindi entrambi i reparti, garantisce al paziente morente, attenzione e supporto, attraverso il massimo coinvolgimento delle figure professionali, presenti e non, in struttura.

2.1 Organizzazione

Di seguito, è riportata l'organizzazione funzionale della Struttura:



2.2 Accesso alla struttura ed accoglienza

Non è previsto l'accesso veicolare alla struttura con eccezione per i sanitari ed i portatori di handicap. Ad ogni modo, l'adiacente Via Comasta ben si presta per il parcheggio delle autovetture.

2.3 Prestazioni disponibili

Prestazioni Sanitarie - Riabilitative	
Compilazione e aggiornamento della cartella clinica informatizzata	Riabilitazione Psichiatrica
Terapie Neurologiche	Elettrocardiogramma (E.C.G.)
Terapie Psichiatriche	Attività di psico-educazione
Assistenza Infermieristica	Attività di socializzazione
Esami di laboratorio di routine	Attività espressive
Servizio Sociale	Psicologia
Psicoterapia	Terapia Occupazionale Interventi abilitativi, riabilitativi
Certificazione Sanitaria	Psicodiagnostica

2.4 Il ricovero in convenzione – non convenzionato

Il ricovero presso il la SRTRe o SRTRi, avviene su valutazione dell'Unità Multidisciplinare (UVM) e richiesta del CSM (Centro di Salute Mentale) o DSM (Dipartimento di Salute Mentale) competente per territorio di residenza del paziente. Il medico psichiatra dovrà chiedere disponibilità di posto letto compilando l'apposito modulo in ogni sua parte e dopo aver ricevuto positivo riscontro dalla Struttura rispetto anche al giorno esatto del ricovero del paziente, sottoscrivere su ricetta rossa la richiesta di ricovero in *“Struttura Residenziale terapeutica Riabilitativa convenzionata”* specificando tipo *estensivo* o eventualmente *intensivo*. Le procedure dettagliate per l'accesso alle SRP (Strutture Residenziali Psichiatriche) sono contenute nel DCA 188/2015 .

La Residenza, effettua anche ricoveri non in convenzione con il

SSR, a totale carico del paziente; per informazioni e costi è possibile chiamare il centralino dalle ore 9.00 alle ore 17.00 da lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 14:00 il sabato.

Dall'équipe della SRTR, viene stilato, per ogni paziente, non prima di una valutazione multidimensionale sulle proprie capacità e autonomie, un Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (**PTRP**). Questo è uno strumento di sintesi, è la rappresentazione del progetto globale della persona tenendo conto delle proprie necessità. Il tutto viene condiviso, con il servizio territoriale inviante e con gli stakeholder.





2.5 Visite ai pazienti

A meno di restrizioni particolari (vd. COVID-19) Le visite ai pazienti sono consentite tutti i giorni dalle 10 alle 12 e dalle 14:45 alle 16:45 . Visite in orari diversi devono essere concordate con i sanitari

2.6 Dimissione

La dimissione del paziente può avvenire per scadenza termine degenza, o in ogni momento, su richiesta dello stesso paziente o dei relativi parenti con firma della richiesta sulla cartella clinica o per trasferimento in altre strutture sanitarie, qualora si rendesse necessario, per problematiche mediche o chirurgiche.

2.7 Richiesta della documentazione sanitaria

La Direzione Sanitaria consegna copia conforme della documentazione Clinica, previa compilazione del modulo disponibile in portineria, esclusivamente al Paziente, al suo tutore o a persona da esso autorizzata. Sul modulo sono esplicitati tempi di consegna e relativi costi. La copia della

documentazione sanitaria è rilasciata entro sette giorni dalla richiesta; le eventuali integrazioni successive sono fornite entro trenta giorni, ai sensi dell'articolo 4, comma 2, della Legge 8 marzo 2017, n. 24.

PARTE TERZA

3.0 Servizi Generici	
Parrucchiere - Podologo	Connessione internet via Wifi
Lavanderia	Bar
Guardaroba	Televisione in camera.

3.1 Parrucchiere - Podologo

Per i pazienti che desiderano è attivo presso il **“Castello della Quiete”**, previo appuntamento, un servizio di parrucchiere e podologo. La presenza del parrucchiere, del podologo con relativi appuntamenti, vengono coordinati dall'infermiere del reparto.

3.2 Servizio di lavanderia - guardaroba

E' attivo presso il **“Castello della Quiete”**, un servizio di lavanderia a pagamento, servizio affidato ad una ditta esterna, la quale effettua, il ritiro dei panni sporchi e la consegna di quelli puliti tre volte alla settimana, lunedì – mercoledì – venerdì. In alternativa si richiede che i parenti 3 volte a settimana provvedano a portare in struttura i panni puliti e ritirare quelli sporchi.

Oltre agli armadi presenti nelle stanze è disponibile anche un servizio di guardaroba per eventuali eccedenze.

3.3 Servizio di ristorazione

Il Servizio di Ristorazione è curato dalla Società “Pedevilla” che segue gli standard HACCP (Regolamento CE n. 852/2004 e Decreto Legislativo 6 novembre 2007, n. 193, in materia di igiene dei prodotti alimentari). I pasti vengono serviti al tavolo nelle sale da pranzo per gli ospiti in grado di raggiungerle, o nelle stanze di degenza per coloro che ne fossero impossibilitati. I menù controllati dal punto di vista qualitativo e quantitativo, vengono approvati dal Medico Responsabile.

3.4 Bar

Il servizio bar, anch’esso gestito dalla Società “Pedevilla”, fornisce la prestazione direttamente in reparto con cibi e bevande calde e/o fredde.



3.5 Valori e credo

Il processo di cura dell'individuo aumenta la propria efficacia quanto maggiore è l'attenzione che viene posta sugli aspetti che mobilitano le sue risorse attinenti la dimensione religiosa, relazionale-sociale e psicologica. Per questo motivo il **“Castello della Quietè”** impronta le proprie attività assistenziali sul rispetto dei valori e credenze dell'assistito. Compatibilmente con le esigenze organizzative, rispetta le diete e le abitudini alimentari determinate da credenze, convinzioni, scelte religiose, scelte morali e di vita. Sono inoltre rispettate le scelte alimentari che prevedono l'esclusione della carne di maiale e dei suoi derivati, tramite la proposta di menù che prevedono, all'interno di ogni tipo di dieta, più opzioni e ampia libertà di scelta. Il **“Castello della Quietè S.r.l.”** si impegna a dare risposta a temi collegati al rispetto dei valori e delle credenze attraverso anche l'intervento del Servizio Sociale.

PARTE QUARTA

4.0 La Qualità

Il **“Castello della Quietè”** ha conseguito in data 16/12/2011 il **CERTIFICATO DEL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ**, ora conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Il livello dei servizi offerti è sottoposto a verifiche periodiche per la valutazione degli standard di Qualità. Essendo il miglioramento continuo uno dei nostri obiettivi, facciamo di ogni Suo suggerimento tesoro; a tal fine per ogni paziente/ospite viene chiesto di compilare un questionario di gradimento e soddisfazione. Il questionario è assolutamente anonimo.

4.1 Standard di qualità, impegni e programmi

Partendo dall'esperienza dell'ospite, analizzando tutti i momenti del suo percorso durante la permanenza nella struttura, sono stati individuati, da una parte, gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità delle prestazioni erogate dalla Struttura e, dall'altra, gli standard qualitativi già raggiunti e quelli da perseguire attraverso azioni programmate.

4.2 Reclami e/o Suggerimenti

Qualora il paziente, per qualsiasi motivo, ritenga di non aver ricevuto un'adeguata assistenza, è invitato a compilare la scheda segnalazioni presente all'interno della “*Carta dei Servizi*”. È possibile chiederne una copia all'Ufficio amministrativo. La Direzione si impegna a fornire riscontro scritto entro trenta giorni dalla ricezione, in un'ottica costruttiva. Lo stesso dicasi per eventuali suggerimenti.



4.3 Diritti dell'Ospite

- L'ospite ha diritto a ricevere un trattamento adeguato alle proprie necessità cliniche per raggiungere il miglior stato di benessere compatibile con la sua situazione.
- L'ospite ha diritto a ricevere tutta l'assistenza Medica ed Infermieristica, prevista dalle norme vigenti.
- L'ospite ha diritto **ad essere trattato** in una Struttura Sanitaria che risponda alle norme dell'accreditamento con il SSR in ordine all'adeguatezza tecnologica delle attrezzature, alla professionalità del Personale Sanitario ed al comfort alberghiero. Per i Pazienti a rischio di complicanze, il Centro è in grado di offrire i Servizi indispensabili per attuare procedure di urgenza.
- L'ospite **ha diritto, in qualsiasi momento, al rispetto della propria personalità** e del proprio pudore e all'osservanza delle norme igieniche e di profilassi per la prevenzione delle malattie infettive e contagiose.



4.4 Funzioni e Regolamento di tutela e verifica

Il “**Castello della Quietè.**” garantisce la funzione di tutela nei confronti del paziente anche attraverso la possibilità, per quest’ultimo o per il suo tutore, di formulare suggerimenti e di sporgere reclami a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o leso uno dei propri diritti. I suggerimenti e/o i reclami possono essere presentati, per iscritto o verbalmente, all’Amministrazione o ai Medici di reparto. Si provvederà a dare immediata risposta agli stessi che si presentino di immediata soluzione, altrimenti si predisporrà l’attività istruttoria e compiere quant’altro previsto dal “*Regolamento di Pubblica Tutela*” presente all’interno della “Carta dei Servizi”.

4.5 Consenso informato e disposizioni anticipate di trattamento

Nessun trattamento sanitario è iniziato senza il consenso libero e informato del paziente, ai sensi della Legge 22 dicembre 2017, n. 219. L’informazione è resa dal Medico Responsabile in forma comprensibile e, se il paziente lo desidera, alla presenza dei familiari o della persona da lui indicata. Il consenso può essere rifiutato o revocato in qualsiasi momento e di ciò viene data annotazione nella cartella clinica. Quando il paziente non è in grado di esprimerlo, il consenso è manifestato dal tutore, dall’amministratore di sostegno o dal fiduciario, nei limiti dei poteri loro attribuiti. Chi lo desidera può depositare presso la Direzione Sanitaria copia delle proprie disposizioni anticipate di trattamento (DAT) e indicare un fiduciario: la Struttura ne

conserva copia nella cartella e ne tiene conto.

4.6 Riservatezza e trattamento dei dati personali

I dati personali e i dati relativi alla salute del paziente sono trattati nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 e del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101, per le sole finalità di cura, per gli adempimenti amministrativi e per gli obblighi verso il Servizio Sanitario Regionale. All'ingresso vengono consegnate l'informativa sul trattamento dei dati e il modulo con cui si indicano le persone autorizzate a ricevere notizie sullo stato di salute: in assenza di tale indicazione nessuna informazione è comunicata a terzi. Titolare del trattamento è il “Castello della Quietè S.r.l.”; le modalità per esercitare i diritti previsti dagli articoli da 15 a 22 del Regolamento sono riportate nell'informativa, disponibile anche presso l'Ufficio Amministrativo.

4.7 Prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza

La Struttura adotta un programma di prevenzione e controllo delle infezioni che comprende l'igiene delle mani degli operatori, la pulizia e la sanificazione degli ambienti, la gestione della biancheria e dei rifiuti sanitari e la sorveglianza dei casi. Anche i visitatori ne fanno parte: all'ingresso di ogni reparto sono disponibili dispenser di soluzione idroalcolica e le istruzioni illustrate per l'igiene delle mani, da eseguire prima e dopo la visita. Si chiede di non accedere alla Struttura in presenza di febbre o di sintomi respiratori o gastrointestinali e di attenersi alle indicazioni del personale.

4.8 Liste di attesa e trasparenza

L'accesso alla Struttura Residenziale Terapeutico Riabilitativa

avviene su proposta del Centro di Salute Mentale di residenza e su valutazione dell'Unità di Valutazione Multidimensionale. Le richieste di posto letto sono registrate in ordine cronologico nel Sistema Informativo per la Psichiatria (SIPC) della Regione Lazio e nel registro interno della Struttura, consultabile dal servizio inviante e dall'interessato. Sul sito www.castellodellaquiete.it sono pubblicati la Carta dei Servizi, le Guide ai Servizi, gli esiti delle indagini di soddisfazione con le misure di miglioramento adottate e gli estremi identificativi della polizza di responsabilità civile, ai sensi dell'articolo 10, comma 4, della Legge 8 marzo 2017, n. 24.

