Colle Cesarano

Percorsi di cura, spazi di crescita.

CARTA DEI SERVIZI

Struttura Residenziale Psichiatrica e RSA

Edizione **Settembre 2026**

PREMESSA

Ai sensi dell'art. 13 della legge 8 novembre 2000, n. 328, Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, i centri di servizio che erogano prestazioni sociali, al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, devono adottare un documento in cui siano definiti i «criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitare le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti».

A tal fine, Colle Cesarano ha predisposto la presente Carta dei Servizi, redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici e facendo riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari».

Denominazione	**Struttura Residenziale Psichiatrica e RSA Colle Cesarano**
Indirizzo	Via Maremmana Inferiore, 102 - 00019 Villa Adriana di Tivoli (RM)
Gestione	Geress S.r.l.
Codice Fiscale e P. Iva	07664411001
Telefono e fax	0774.50011 - 0774.50.01.438
Sito web	www.collecesarano.com
E-mail	info@collecesarano.com accettazionesanitaria@collecesarano.com
Indirizzo PEC	geress@pec.it
Facebook	@collecesarano
Linkedin	@collecesarano
Amministratori	Ing. M. Forti, Dott. S. Mancurti, Dott. A. Zannella, Dott. L.S. Contessini Avesani
Responsabile Sanitario Psichiatria	Dott.ssa Giovanna Raimondo
Medico Responsabile RSA	Dott.ssa Marinella Penna
Coordinatori infermieristici	Dott.ssa Grazya Karys

PREMESSA

Gentile Cliente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto ad eventuali disservizi o rispetto ad eventuali atti o comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente un facsimile del modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti – disponibile presso tutte le Strutture - da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Per ulteriori informazioni l'Ufficio Accettazione Sanitaria è a disposizione chiamando il numero 0774.50.01.430, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 16:00.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi,
porgiamo cordiali saluti.

Il Responsabile Sanitario Presidio Psichiatria
Il Medico Responsabile Presidio RSA

SOMMARIO

Struttura Residenziale Psichiatrica e RSA Colle Cesarano 5
Principi 9
Obiettivi e valori strategici 11
Servizi residenziali 13
Attività terapeutiche 16
Attività riabilitative 17
Attività di socializzazione 18
Modalità di accesso 21
Sistema di qualità 23
Diritti del malato 26
Norme generali di comportamento per i degenti 27
Segnalazioni e suggerimenti 28

STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA E RSA COLLE CESARANO

LA STRUTTURA

La Struttura Residenziale Psichiatrica RSA Colle Cesarano di n. 200 posti letto è accreditata con la Regione Lazio per Area Psichiatria (n. 160 p.l.) e per Area RSA (n. 40 p.l.).
Colle Cesarano è sita sull'omonima altura posta a ridosso del casello autostradale di Tivoli, e più precisamente lungo la Via Maremmana Inferiore al numero civico 102; il centro abitato più vicino è Villa Adriana di Tivoli.
Morfologicamente la proprietà si sviluppa su un altopiano che sale perpendicolarmente alla Maremmana inferiore e copre un'area di circa 160.000 mq che sovrasta l'autostrada Roma - L'Aquila. La Struttura è costituita da quattro edifici architettonicamente speculari - messi in comunicazione tra loro da un tunnel sotterraneo - che ospitano i vari nuclei assistenziali.

A CHI SI RIVOLGE

I servizi di Colle Cesarano si rivolgono a:

- persone che presentano disturbi psichiatrici la cui rilevanza richiede ambiti di accoglienza ad elevata intensità assistenziale;
- ospiti che presentano una comorbidità per disturbi psichiatrici e per dipendenza/abuso da sostanze psicotrope;
- ospiti non autosufficienti con elevata necessità di tutela sanitaria (RSA).

Colle Cesarano è organizzata in due edifici per un totale di 200 posti letto così distribuiti:

PRESIDIO PSICHIATRIA

STPIT - Struttura per Trattamenti Psichiatrici Intensivi Territoriali

30 posti letto

La struttura è destinata a persone per le quali al momento della dimissione da SPDC sia ritenuto necessario il proseguimento del trattamento in un contesto a minore complessità assistenziale; inoltre sono destinate anche al trattamento di persone le cui condizioni configurano quadri la cui gravità richiede comunque un trattamento territoriale intensivo ad alta complessità assistenziale su indicazione e autorizzazione del DSM.

SRTR Intensiva - Struttura Residenziale Terapeutico Riabilitativa Intensiva

20 posti letto

La struttura si rivolge a ospiti con disturbi in fase di acuzie e post-acuzie, che richiedono interventi intensivi relazionali, farmacologici e psicoterapeutici, con una permanenza massima nella struttura orientativamente di 60 giorni prorogabili al massimo per altri 30 giorni.

SRTR Estensiva - Struttura Residenziale Terapeutico Riabilitativa Estensiva

20 posti letto

La struttura accoglie ospiti con disturbi in fase di sub-acuzie, che richiedono interventi relazionali, psicoterapeutici e farmacologici, con una permanenza massima nella struttura orientativamente di 2 anni e successivo reinserimento nell'abituale contesto di vita o in un contesto abitativo autonomo supportato a livello domiciliare.

SRSR 24h - Struttura Residenziale Socio Riabilitativa ad elevata intensità

70 posti letto distribuiti in quatto edifici

La struttura si rivolge a ospiti con un grado di stabilizzazione della patologia ed aspetti disabilitanti da richiedere una protezione assistenziale socio-sanitaria continuativa nelle 24 ore.

SRSR 12h - Struttura Residenziale Socio Riabilitativa a media intensità

20 posti letto

La struttura è dedicata a ospiti con un grado di stabilizzazione della patologia e con livelli di autonomia quotidiana tali da richiedere una protezione assistenziale socio-sanitaria nelle sole 12 ore diurne.

PRESIDIO RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

RSA - Residenza Sanitaria Assistenziale

40 posti letto

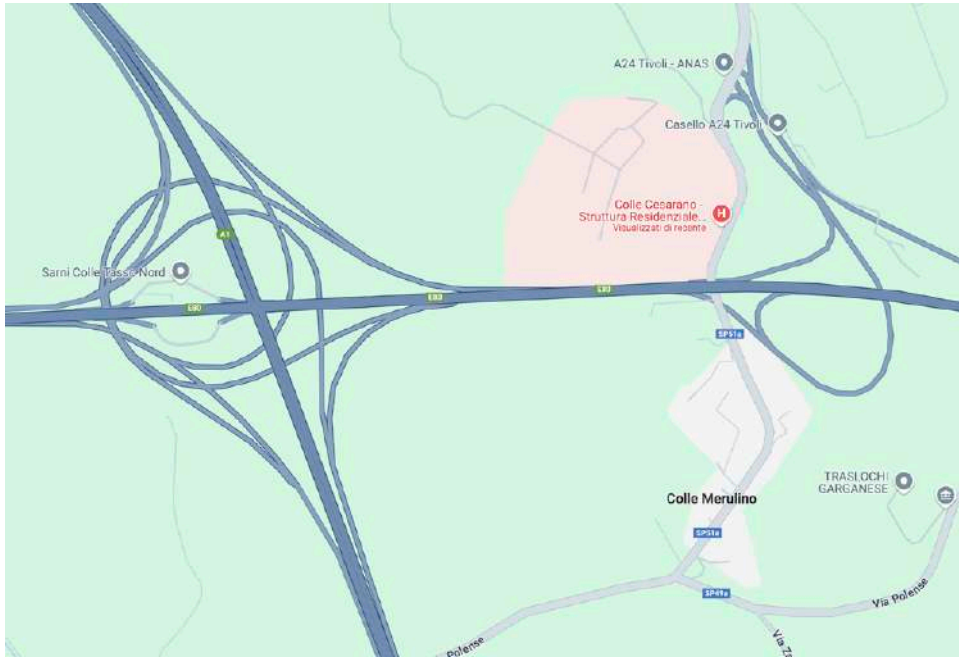
La struttura RSA, Residenza Sanitaria Assistenziale, in grado di accogliere 40 ospiti, è specializzata nell'assistenza a persone con patologie cronico-degenerative e importanti disturbi cognitivi o del comportamento, che richiedono interventi riabilitativi e tutelari personalizzati. Accoglie inoltre persone in fase avanzata di stabilizzazione della malattia, ma che presentano una significativa perdita di autonomia fisica e necessitano quindi di un'assistenza mirata per le attività quotidiane e per la gestione complessiva della propria condizione.

COME RAGGIUNGERCI

Colle Cesarano è facilmente raggiungibile percorrendo l'autostrada A24 Roma-L'Aquila fino al casello di Tivoli.

Per raggiungere la struttura con i mezzi pubblici si può prendere la linea COTRAL Roma-Tivoli, via Prenestina con partenza da Rebibbia, raggiungibile con la metro B.

Gli orari sono disponibili all'ingresso della Struttura.



ORARIO DI VISITA

L'orario di visita è il seguente:

Tutti i giorni	16:00 - 18:00
Martedì e Giovedì	10:00 - 11:00 / 16:00 - 18:00
Sabato, Domenica e festivi	10:00 - 11:00 / 16:00 - 18:00

È vietato l'ingresso ai minori di 12 anni.

È vietato l'ingresso agli animali.

CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE

Colle Cesarano ha conseguito la certificazione prima certificazione Qualità in data 29 dicembre 2014 ed ha adeguato il proprio sistema di Gestione Qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 ottenendo il rinnovo con la relativa certificazione in data 29 Dicembre 2022.
Nello stesso periodo Colle Cesarano veniva certificata anche in ISO 45001:2018 per la gestione della salute e sicurezza sul lavoro.
Nel Dicembre 2024 Colle Cesarano ha implementato il sistema qualità e sicurezza ottenendo anche la certificazione UNI PdR 125:2022 per l'adozione di misure finalizzate a garantire la parità di genere nel contesto lavorativo.
Il sistema di gestione viene mantenuto e aggiornato costantemente.

Il Sistema di Gestione per la Qualità consente di mantenere sotto controllo i principali processi aziendali, al fine di ridurre il più possibile i servizi non conformi e massimizzare la soddisfazione del cliente, nonché di operare nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi e dell'organizzazione.

La Struttura Colle Cesarano si è dotata di un Risk Manager, figura importante che insieme alla Direzione Sanitaria e amministrativa tutela in modo ancora più incisivo gli ospiti.

CERTIFIED
ISO 9001
ISO 45001
PDR 125

Bureau Veritas Certification

GERESS S.R.L.
Via Monte delle Gioie, 13 - 00198 Roma (RM) - Italy
Sede oggetto di Certificazione:
Via Maremmana Inferiore, 102 - 00010 TIVOLI (RM) - Italy

Bureau Veritas Certification Holding SAS - Italy Branch certifica che il sistema di gestione dell'organizzazione sopra indicata è stato valutato e giudicato conforme ai requisiti della norma di sistema di gestione seguente

ISO 9001:2015

Campo di applicazione

Progettazione ed erogazione di servizi residenziali terapeutico-riabilitativi e socio-assistenziali per pazienti psichiatrici in regime di SRTR INT ed EST, STPIT, SRSR di elevate e media intensità. Progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali ad alto livello assistenziale in regime residenziale per soggetti anziani e portatori di disabilità.

IAF: 38

Data della certificazione originale: 29-Dicembre-2022
Data di scadenza precedente ciclo di certificazione: 28-Dicembre-2025
Data dell'Audit di certificazione / rinnovo: 24-Novembre-2025
Data d'inizio del presente ciclo di certificazione: 15-Dicembre-2025
Soggetto al continuo e soddisfacente mantenimento del sistema di gestione questo certificato è valido fino al: 28-Dicembre-2028

Certificato Numero: IT348120 Versione: 1 Data di emissione: 15-Dicembre-2025

Indirizzo dell'organismo di certificazione: Viale Monza, 347 - 20126 Milano (MI) Italia
Ufficio locale: Viale Monza, 347 - 20126 Milano (MI) Italia

Ulteriori chiarimenti sul campo di applicazione di questo certificato e sui requisiti applicabili della norma del sistema di gestione possono essere ottenuti consultando l'organizzazione.
Per controllare la validità di questo certificato fare doppio click sul QR CODE o scansionarlo con apposita App

1/1

Bureau Veritas Certification

GERESS S.R.L.
Via Monte delle Gioie, 13 - 00199 Roma (RM) - Italy
Sede oggetto di Certificazione:
Via Maremmana Inferiore, 102 - 00010 TIVOLI (RM) - Italy

Bureau Veritas Certification Holding SAS - Italy Branch certifica che il sistema di gestione dell'organizzazione sopra indicata è stato valutato e giudicato conforme ai requisiti della norma di sistema di gestione seguente

ISO 45001:2018

Campo di applicazione

Progettazione ed erogazione di servizi residenziali terapeutico-riabilitativi e socioassistenziali per pazienti psichiatrici in regime di SRTR INT ed EST, STPIT, SRSR di elevate e media intensità. Progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali ad alto livello assistenziale in regime residenziale per soggetti anziani e portatori di disabilità.
IAF: 38

Data della certificazione originale: 29-Dicembre-2022
Data di scadenza precedente ciclo di certificazione: 28-Dicembre-2025
Data dell'Audit di certificazione / rinnovo: 26-Novembre-2025
Data d'inizio del presente ciclo di certificazione: 15-Dicembre-2025
Soggetto al continuo e soddisfacente mantenimento del sistema di gestione questo certificato è valido fino al: 28-Dicembre-2028

Certificato Numero: IT349050 Versione: 1 Data di emissione: 15-Dicembre-2025

Indirizzo dell'organismo di certificazione: Viale Monza, 347 - 20126 Milano (MI) Italia
Ufficio locale: Viale Monza, 347 - 20126 Milano (MI) Italia

Ulteriori chiarimenti sul campo di applicazione di questo certificato e sui requisiti applicabili della norma del sistema di gestione possono essere ottenuti consultando l'organizzazione.
Per controllare la validità di questo certificato fare doppio click sul QR CODE o scansionarlo con apposita App

1/1

Bureau Veritas Certification

GERESS S.R.L.
Via Monte delle Gioie, 13 - 00198 Roma (RM) - Italy
Sede oggetto di Certificazione:
Via Maremmana Inferiore, 102 - 00010 TIVOLI (RM) - Italy

Bureau Veritas Certification Holding SAS - Italy Branch certifica che il sistema di gestione dell'organizzazione sopra indicata è stato valutato e giudicato conforme ai requisiti della norma di sistema di gestione seguente

UNI PdR 125:2022

Sistema di Gestione per la Parità di Genere

Campo di applicazione

Misure per garantire la parità di genere nel contesto lavorativo relativo a progettazione ed erogazione di servizi residenziali terapeutico-riabilitativi e socio-assistenziali per pazienti psichiatrici in regime di SRTR INT ed EST, STPIT, SRSR di elevate e media intensità. Progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali ad alto livello assistenziale in regime residenziale per soggetti anziani e portatori di disabilità.

Data della certificazione originale: 02-Dicembre-2024
Data di scadenza precedente ciclo di certificazione: NA
Data dell'Audit di certificazione / rinnovo: 26-Novembre-2024
Data d'inizio del presente ciclo di certificazione: 02-Dicembre-2024
Soggetto al continuo e soddisfacente mantenimento del sistema di gestione questo certificato è valido fino al: 01-Dicembre-2027

Certificato Numero: IT337812 Versione: 2 Data di emissione: 22-Maggio-2025

Indirizzo dell'organismo di certificazione: Viale Monza, 347 - 20126 Milano (MI) Italia
Ufficio locale: Viale Monza, 347 - 20126 Milano (MI) Italia

Ulteriori chiarimenti sul campo di applicazione di questo certificato e sui requisiti applicabili della norma del sistema di gestione possono essere ottenuti consultando l'organizzazione.
Per controllare la validità di questo certificato fare doppio click sul QR CODE o scansionarlo con apposita App.

1/1

FINI ISTITUZIONALI

Colle Cesarano assicura un servizio di accoglienza residenziale garantendo prestazioni socio-assistenziali, nonché prestazioni sanitarie, anche specialistiche, e riabilitative in regime di accreditamento con la Regione Lazio.

PRINCIPI

Colle Cesarano intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti (ospiti e familiari), garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato.
L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli utenti.
Colle Cesarano fa proprio tale principio considerando ciascun utente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

IMPARZIALITÀ

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
Colle Cesarano fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
Colle Cesarano fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24.
Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.

DIRITTO DI SCELTA

L'utente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori, ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente, in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.
Colle Cesarano fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'ospite. Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'ospite.

PARTECIPAZIONE

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione dell'utente alla prestazione. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano e può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
Colle Cesarano fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando l'ospite nella realizzazione dei piani individualizzati, coinvolgendo e informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra utenti ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca.
Infine, gli utenti possono accedere ad informazioni che li riguardano nel rispetto dei regolamenti in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi, nonché in materia di protezione dei dati personali.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.
Colle Cesarano, in quanto struttura accreditata, fa propri sia il principio di efficacia - verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti - sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute.
Inoltre, Colle Cesarano mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali, come espresso più in dettaglio.

OBIETTIVI E VALORI STRATEGICI

Colle Cesarano ha scelto di intraprendere il cammino, a volte assai impegnativo, della ricerca della migliore qualità nell'assistenza, intesa sia come qualità dell'intervento socio-assistenziale e sanitario, sia come qualità nella gestione aziendale. Questa filosofia si traduce in specifici valori e obiettivi strategici.

MASSIMIZZAZIONE DELLA QUALITÀ DI VITA

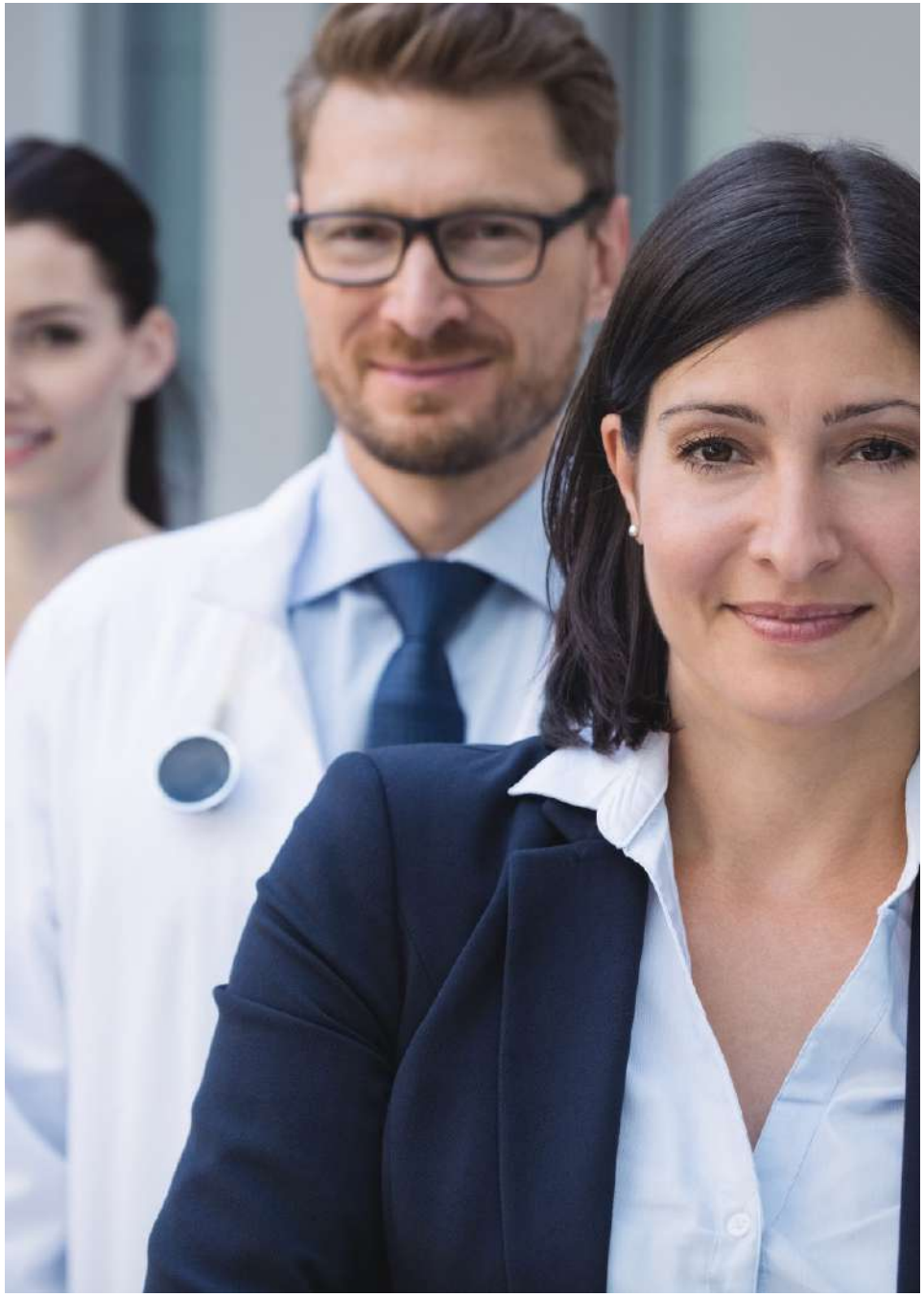
Si tratta della principale *mission* della Struttura Residenziale Psichiatrica e RSA Colle Cesarano. Colle Cesarano, infatti, intende garantire - nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona una qualità di vita il più possibile elevata all'ospite, autosufficiente o meno, considerando i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.
Colle Cesarano fonda il suo operato sulla trasparenza, l'etica professionale e il miglioramento continuo delle prestazioni.

VALORIZZAZIONE DELLE CAPACITÀ RESIDUE

Si perseguono livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, cercando di conservare, ripristinare o sviluppare le capacità funzionali residue dell'ospite.
Interventi assistenziali e terapeutico-riabilitativi personalizzati Colle Cesarano definisce e aggiorna, sulla base di valutazioni multi-professionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo effettuando monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria dell'ospite.

LAVORO PER "OBIETTIVI E RISULTATI"

La metodologia di intervento sull'ospite è coerente ad una tipologia di organizzazione del lavoro che, sulla base di precisi obiettivi, punta al conseguimento di risultati di salute per l'ospite. Viene superata, quindi, l'organizzazione "per mansioni", caratterizzata, invece, da un approccio lavorativo di tipo "burocratico".
La procedura è illustrata nel capitolo dedicato al Sistema Gestione Qualità.



FORMAZIONE

Colle Cesarano garantisce una formazione continua del personale, al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dell'ospite. Le modalità formative sono illustrate nel capitolo dedicato al Sistema Gestione Qualità.

APERTURA AL TERRITORIO

Colle Cesarano intende incrementare l'apertura al territorio, potenziando l'integrazione con le ASL e i Comuni di riferimento, promuovendo incontri, anche con le Associazioni ed Organizzazioni Sindacali, per identificare obiettivi comuni e realizzare progetti di fattiva collaborazione, traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività.

RAZIONALIZZAZIONE DELLE SPESE

Colle Cesarano intende razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili nel rispetto degli obiettivi di efficienza, efficacia ed economicità della gestione.

SERVIZI RESIDENZIALI

PRESTAZIONI DIAGNOSI E CURA PER LE PATOLOGIE PSICHIATRICHE

Trattamenti Psichiatrici Intensivi Territoriali (STPIT)

Sono destinati a persone per le quali al momento della dimissione da SPDC sia ritenuto necessario il proseguimento del trattamento in un contesto a minore complessità assistenziale. Questo tipo di trattamenti sono, inoltre, rivolti anche a persone le cui condizioni configurano quadri la cui gravità richiede comunque un trattamento territoriale intensivo ad alta complessità assistenziale, su indicazione e autorizzazione del DSM.

Trattamenti comunitari intensivi (SRTR intensiva)

Sono rivolti a ospiti con disturbi in fase di acuzie e post-acuzie, che richiedono interventi intensivi relazionali, farmacologici e psicoterapeutici, con una permanenza massima nella struttura orientativamente di 60 giorni prorogabili al massimo per ulteriori 30 giorni.

Trattamenti comunitari estensivi (SRTR estensiva)

Sono indicati per ospiti con disturbi in fase di sub-acuzie, che richiedono interventi relazionali, psicoterapeutici e farmacologici, con una permanenza massima nella struttura orientativamente di 2 anni e successivo reinserimento nell'abituale contesto di vita o in un contesto abitativo autonomo supportato a livello domiciliare, o successivo passaggio graduale in strutture con minore impegno e/o specificità assistenziale a valenza socio-riabilitativa o socio-assistenziale (LR n.41/03).

Trattamenti a elevata intensità assistenziale socio-sanitaria 24 ore (SRSR h24)

Sono destinati a ospiti con un grado di stabilizzazione della patologia ed aspetti disabilitanti da richiedere una protezione assistenziale socio-sanitaria continuativa nelle 24 ore.

Trattamenti a media intensità assistenziale socio-sanitaria 12 ore (SRSR h12)

Sono offerti a ospiti con un grado di stabilizzazione della patologia e con livelli di autonomia quotidiana tali da richiedere una protezione assistenziale socio-sanitaria nelle sole 12 ore diurne. Il percorso socio-riabilitativo e la permanenza devono essere orientati verso un'ulteriore possibile diminuzione dell'assistenza e verso l'acquisizione delle autonomie necessarie per uscire dall'ambito assistenziale psichiatrico.

PRESTAZIONI IN REGIME DI RSA

La struttura RSA, Residenza Sanitaria Assistenziale, in grado di accogliere 40 ospiti, è specializzata nell'assistenza a persone con patologie cronico-degenerative e importanti disturbi cognitivi o del comportamento, che richiedono interventi riabilitativi e tutelari personalizzati.
Accoglie inoltre persone in fase avanzata di stabilizzazione della malattia, ma che presentano una significativa perdita di autonomia fisica e necessitano quindi di un'assistenza mirata per le attività quotidiane e per la gestione complessiva della propria condizione.

SERVIZI ALBERGHIERI

Colle Cesarano offre servizi alberghieri che coniugano accoglienza, comfort e attenzione alla persona, in un ambiente immerso nel verde che garantisce serenità e benessere. L'ambiente è pensato per promuovere una vita comunitaria stimolante e facilitare il percorso di ciascun ospite, con particolare attenzione alla privacy e alla sicurezza. Il personale, altamente qualificato e sempre presente, cura ogni aspetto dell'accoglienza e del soggiorno, garantendo assistenza con approccio umano e professionale.
L'obiettivo di Colle Cesarano è creare un luogo confortevole e protetto, che favorisca il benessere psicofisico, sostenendo un ambiente professionale e al tempo stesso caloroso.

Alloggio
Le camere offrono ad ogni ospite armadi personali e letti dotati di dispositivi di chiamata individuali, per garantire sicurezza e comfort. I servizi igienici sono appositamente adattati per supportare le necessità degli ospiti non autosufficienti, assicurando praticità e accessibilità in ogni momento.

Ristorazione
La Struttura al fine di garantire la miglior qualità ai propri ospiti si affida esclusivamente ad aziende certificate e di comprovata esperienza per il servizio ristorazione. L'attuale azienda possiede diverse certificazioni tra le quali ISO 9001:2015; ISO 45001:2018; ISO 14001:2015

Servizio telefonico
È possibile ricevere telefonate dall'esterno. Le chiamate sono dirottate sul telefono del nucleo in cui è accolta la persona desiderata.

Assistenza religiosa
La struttura offre il servizio di assistenza religiosa, garantito 2 volte a settimana o su richiesta dell'ospite.

Servizi alla persona
Su richiesta, ogni ospite ha accesso a un servizio di barbiere, parrucchiere e podologo presso i locali interni della struttura.

Parcheggio
La Struttura offre un ampio e comodo parcheggio gratuito a disposizione degli ospiti e dei visitatori.

Volontariato
La Struttura favorisce la presenza e la collaborazione con enti di volontariato.

Lavanderia e stireria
Gli ospiti possono usufruire del servizio lavanderia per i propri indumenti oppure gestirlo autonomamente nelle aree dedicate.

Bar Tabacchi
La Struttura offre un locale Bar Tabacchi aperto tutti i giorni.

Sale da pranzo
Ogni nucleo è dotato di salette da pranzo, confortevoli e riservate.

Sale TV
Ogni nucleo dispone di una sala TV, accessibile a tutti gli ospiti.

Sale riunioni
La struttura mette a disposizione delle sale destinate a riunioni, corsi, incontri sindacali e con i familiari degli ospiti.

Servizio di trasporto
Per visite specialistiche o esami diagnostici è disponibile su richiesta il servizio di trasporto.

Palestre
Due palestre sono a disposizione per attività dedicate al recupero motorio dei pazienti.

CAF e Patronato
Presso gli uffici amministrativi è disponibile un servizio di assistenza fiscale per utenti e familiari.

Attività all'aperto
Il parco include campi di calcetto, bocce, campi di pallavolo e due ettari di verde per passeggiate e attività all'aperto.

Area bambini esterna
Vicino alla portineria è presente un'area giochi protetta e dedicata ai bambini.

Videosorveglianza
Per garantire la sicurezza degli ospiti, la struttura è dotata di sistema di videosorveglianza interno ed esterno.

Incontri con familiari
Stante il divieto di accesso ai minori di anni 12 la Struttra vuole mantenere attivi i rapporti familiari, per cui mette a disposizione in locali prossimi alla portineria degli spazi chiusi e confortevoli dove i genitori possono incontrare i propri figli anche se di età inferiore ai 12 anni.

ATTIVITÀ TERAPEUTICHE

A Colle Cesarano ogni ospite riceve un **piano assistenziale individuale (PAI)** presso la struttura RSA e un **progetto terapeutico-riabilitativo individuale (PTRI)** presso le strutture psichiatriche, studiati attentamente per rispondere in modo puntuale alle specifiche esigenze di ciascuno. Questi percorsi nascono da una valutazione multidimensionale, che considera attentamente tutti gli aspetti della persona e della sua storia clinica.
L'analisi e l'impostazione del progetto terapeutico-riabilitativo sono curate da un'équipe multi-professionale composta da medici, psicologi, assistenti sociali e altri specialisti, che collaborano per offrire interventi completi e mirati. L'équipe si riunisce regolarmente, con cadenza settimanale, per monitorare l'evoluzione delle condizioni di ogni ospite e aggiornare il percorso assistenziale, assicurando così un supporto continuo e adattato ai bisogni in cambiamento. Questo impegno riflette la nostra filosofia di cura attenta e personalizzata, volta al benessere e alla qualità della vita di ogni persona che accogliamo.

SCOPO DELL'ATTIVITÀ TERAPEUTICHE

Le attività terapeutiche sono finalizzate all'esplorazione di sé, consentendo alle persone di esprimersi meglio e comprendere le proprie emozioni, pensieri ed esperienze. Gli interventi sia di gruppo che individuali sono finalizzati ad aumentare la consapevolezza delle proprie risorse personali non ancora intaccate dal disturbo psicopatologico cercando di infondere competenze specifiche e meccanismi di risposta più sani.

INTERVENTI TERAPEUTICI

- Colloqui terapeutici individuali
- Gruppo terapeutico
- Gruppo di espressione emotiva
- Gruppo emozioni in musica
- Arteterapia
- Laboratorio espressivo emotivo
- Laboratorio terapeutico di scrittura
- Intervento terapeutico mirato alla gestione della quotidianità

ATTIVITÀ RIABILITATIVE

Le attività terapeutico-riabilitative di Colle Cesarano sono concepite per offrire un supporto accurato e personalizzato, basato su piani individualizzati elaborati con metodo e professionalità. Ogni ospite è seguito in base a quanto stabilito nei **progetti terapeutico-riabilitativi individuali (PTRI)** dove ogni percorso è disegnato per rispondere alle specifiche esigenze cliniche e personali.
Le attività riabilitative proposte mirano al recupero e mantenimento delle capacità funzionali residue, con l'obiettivo di ridurre il declino delle capacità fisiche e cognitive e migliorare la qualità della vita. L'approccio è centrato sulla persona, con un'attenzione che considera la globalità dei bisogni, il contesto relazionale e il valore dell'interazione.
Ogni intervento è seguito da un team multidisciplinare altamente qualificato che garantisce un sostegno costante, creando un ambiente dove competenza e umanità favoriscono il raggiungimento degli obiettivi individuali e il benessere dell'ospite.

INTERVENTI RIABILITATIVI

- Gruppo di Psicoeducazione
- Gruppo problem solving e social skills
- Gruppo espressione corporea
- Gruppo discussione
- Riequilibramente (esercizi di riequilibrio mente corpo)
- Cura del Sé e degli spazi
- Uscite a scopo riabilitativo

ATTIVITÀ DI SOCIALIZZAZIONE

Colle Cesarano promuove una gamma di attività di socializzazione e di rete fondamentali per il benessere emotivo e relazionale degli ospiti.
A seconda delle necessità di ogni struttura, sono attivi percorsi diversificati come il gruppo di ascolto musicale,il karaoke, feste di gruppo, tornei sportivi, gite in città italiane, vacanze al mare durante la stagione estiva. Ogni attività è finalizzata a supportare l'equilibrio emotivo e ad ampliare le aree d' autonomia. La cura degli ambienti interni ed esterni e le attività di cineforum sono pensate per stimolare il dialogo e il confronto in un contesto sicuro e protetto.
Oltre alle attività collettive, Colle Cesarano offre in alcune strutture laboratori pratici (cucito, cucina,gestione biblioteca) che promuovono il coinvolgimento attivo, stimolano abilità cognitive e sociali rafforzando la partecipazione alla vita comunitaria. Grazie a queste esperienze, gli ospiti possono vivere momenti di interazione e di crescita personale, accompagnati sempre con attenzione e professionalità.

Laboratorio d'arte

L'iniziativa gestita da una maestra d'arte, proveniente dall'esterno, coinvolge gli ospiti di tutte le strutture di Colle Cesarano nell'elaborazione di quadri e opere d'arte, impiegando le diverse tecniche di pittura. Il corso di pittura aiuta gli ospiti a confrontarsi con tutte quelle emozioni che sono difficilmente raggiungibili a parole, a sviluppare la propria creatività e la propria manualità. Tutti i lavori artistici degli ospiti sono in mostra permanente nella struttura.

Eventi musicali (Laboratorio emotivo)

I laboratori di espressione emotiva musicale spesso si concludono con una rappresentazione , evento che per questi ospiti è un'occasione unica. Ogni brano interpretato dai ragazzi che si esibiscono permette l'espressione del loro vissuto interiore. L'applauso che il pubblico presente regala, rappresenta un invito a proseguire nella musica come nella vita. Un traguardo importante per chi si sta impegnando a superare le proprie difficoltà e i propri limiti o cerca con tutte le forze di recuperare il tempo perduto, trovando in questo evento l'occasione per dimostrarlo.

KARAOKE... e non solo

Per permettere ai nostri ospiti di sperimentarsi all'interno di un contesto di gruppo e di confronto sono a disposizione delle attività ludiche e ricreative finalizzate al miglioramento delle capacità socializzanti. Oltre i giochi di società,

nella nostra Sala Convegni che è dotata di computer, proiettore , microfoni, etc, si svolgono vari giochi musicali tra cui il richiestissimo Karaoke dove gli ospiti presenti propongono vari brani musicali da eseguire.

Attività sportive e corso di nuoto

I comprovati benefici, in termini di promozione della salute e qualità della vita, prodotti dall'attività fisica, assumono particolare importanza nel caso delle persone affette da disturbi psichiatrici (date le numerose patologie e condizioni mediche ad essi associate), la cui salute fisica sta diventando sempre più una questione di rilievo per la sanità pubblica.
Agli ospiti di Colle Cesarano vengono proposte diverse attività sportive tra cui calcetto, pallavolo, nuoto (con una piscina convenzionata), bocce, attività fisica in palestra e all'aperto.
Particolare importanza riveste il corso di nuoto, per via della peculiarità e le numerose implicazioni psicologiche correlate all'esperienza del corpo immerso nella componente liquida. L'attività in piscina implica da un punto di vista psicologico, una riconsiderazione di sé, nel processo di adattamento che comporta l'entrare in contatto con sé stessi in una nuova dimensione. Altrettanto rilevanti sono gli aspetti legati al nuoto come attività atletico-motoria e i riferimenti simbolici connessi all'esperienza dell'imparare a nuotare. Nello specifico i corsi di nuoto per gli ospiti di Colle Cesarano sono tenuti da due istruttori della scuola di nuoto Ulpia di Tivoli, affiancati dai tecnici di psicologia di Colle Cesarano e prevedono l'insegnamento del nuoto, o il perfezionamento degli stili, in base al livello di partenza, con obiettivi diversificati per ciascun partecipante.

Attività di volontariato

Alcuni dei nostri ospiti delle strutture terapeutiche/riabilitative collaborano settimanalmente con l'associazione di promozione sociale (APS) CAPRA LIBERA TUTTI che ospita circa 500 animali liberi sottratti da situazioni di sfruttamento (allevamenti intensivi, macelli , maltrattamenti).
Gli ospiti che prendono parte al progetto scelgono liberamente di voler contribuire ad aiutare le attività del Santuario attraverso piccole attività di manutenzione degli spazi, partecipando anche alle cure degli animali presenti.
L'attività di volontariato viene costantemente supervisionata dagli operatori sanitari che si occupano anche di accompagnare gli ospiti utilizzando i due pulmini presenti in struttura.

Biblioteca "IL BORGO DEI LIBRI"

Grazie all'impegno e alla costanza di alcuni ospiti è stata inaugurata la biblioteca interna che rappresenta uno spazio dove è possibile leggere, prendere in prestito uno dei centinaia di libri presenti. La gestione è affidata ad alcuni ospiti delle varie strutture che con l'ausilio degli operatori organizzano quando possibile eventi culturali aperti anche al pubblico esterno. Attualmente esiste una collaborazione con un giornale locale che mensilmente pubblica un articolo scritto dai nostri ospiti.

Soggiorni vacanza

Quando la stagione lo permette organizziamo per le SRSRh24 e la SRTRe brevi soggiorni con pernotto in varie località di villeggiatura dove i nostri ospiti, sempre supervisionati dagli operatori, hanno la possibilità di fare un'esperienza di totale autonomia in strutture alberghiere, villaggi turistici e agriturismi.

Eventi serali

In occasione delle varie festività si organizzano serate con cena presso una discoteca della zona dove partecipano ospiti ed operatori.

LABORATORIO DI ARTE

MODALITÀ DI ACCESSO

ACCESSO AI SERVIZI DEL PRESIDIO PSICHIATRIA

L'accesso alle prestazioni della struttura avviene tramite impegnativa rilasciata dal Dipartimento di Salute Mentale di residenza dell'ospite con indicazione del setting assistenziale. Al momento dell'accettazione, l'ospite sarà sottoposto ad una visita approfondita da parte di un medico della struttura, che raccoglierà tutte le informazioni cliniche e anamnestiche necessarie per garantire un inserimento ottimale. Al momento dell'ingresso verrà condiviso con l'ospite il progetto terapeutico definito in base alle sue esigenze, chiarendo obiettivi, modalità e tempi di intervento.

Documentazione per il ricovero

Al momento del ricovero, l'ospite dovrà presentare:

- L'impegnativa del D.S.M.;
- Documento d'identità e tessera sanitaria in corso di validità
- Titoli di esenzione da ticket, per eventuali prestazioni ospedaliere o ambulatoriali presso strutture esterne che dovessero rendersi necessarie durante il ricovero;
- Eventuali verbali di invalidità;
- Eventuali nomine di amministratori di sostegno o tutori.

Per tutti gli ospiti è consigliabile portare con sé gli esami, gli accertamenti diagnostici e le eventuali cartelle cliniche pregresse, nonché, informare tempestivamente i sanitari della struttura delle terapie farmacologiche in atto.

Cosa portare

- L'occorrente per l'igiene della persona (bagnoschiuma, sapone liquido, shampoo, schiuma da barba, lamette, dentifricio, spazzolino da denti);
- Pigiama o camicia da notte, vestaglia e biancheria intima;
- Pantofole e ciabatte da bagno;
- Magliette e calze di cotone;
- Tuta da ginnastica e scarpe comode.

PRIMO CONTATTO

Per un primo contatto con la struttura è possibile contattare l'**Accettazione** al numero di telefono **0774.50.01.430**, **dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 16:00**. In alternativa è possibile scrivere una e-mail a **accettazionesanitaria@collecesarano.com**.

Dimissioni in psichiatria

Nella fase finale del percorso riabilitativo, si valutano le alternative per l'ospite seguendo le indicazioni delle strutture territoriali. Le opzioni includono il rientro in ambito familiare o il trasferimento a strutture con livelli di assistenza diversi.
La data di dimissione, concordata con lo psichiatra del Dipartimento di Salute Mentale, è comunicata con anticipo. Al momento della dimissione viene consegnata all'ospite una lettera riepilogativa del percorso clinico, con eventuali prescrizioni e controlli.
La dimissione è volontaria e concordata; in casi eccezionali la dimissione può avvenire per gravi motivi disciplinari.
Al momento della dimissione, l'ospite ritira documenti ed effetti personali. È possibile richiedere una copia della cartella clinica.

ACCESSO AI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Per il ricovero nella RSA è necessario compilare il modello di domanda presso il CAD di appartenenza. Il certificato di "proposta di ricovero" deve essere compilato dal medico curante o ospedaliero su modello fornito dal CAD. La documentazione, comprensiva del modello ISEE socio sanitario residenze, va consegnata al CAD, che, dopo la visita dell'Unità Valutativa, inserirà l'ospite nella lista d'attesa della struttura scelta. Le prestazioni sanitarie sono a carico del Servizio Sanitario Regionale, mentre la quota alberghiera è carico dell'ospite in base al suo reddito, valutato tramite il modello ISEE socio sanitario residenze. In funzione del reddito riportato nel modello ISEE di cui sopra può essere richiesta la compartecipazione del Comune di residenza.

Documentazione per il ricovero

Al momento del ricovero, l'ospite dovrà presentare:

- Autorizzazione al ricovero della ASL Roma 5
- Valutazione della Unità Valutativa Territoriale della ASL
- Documento d'identità e tessera sanitaria in corso di validità
- Libretto sanitario e Tessera esenzione
- Verbale di invalidità
- ISEE socio sanitario residenze
- Modello Obis
- Nominativo, documenti in corso di validità e contatti del caregiver
- Per ospiti amministrati, verbale di nomina emesso dal Tribunale

Per tutti gli ospiti è consigliabile portare con sé gli esami, gli accertamenti diagnostici e le eventuali cartelle cliniche pregresse, nonché, informare tempestivamente i sanitari della struttura delle terapie farmacologiche in atto.

Cosa portare

- L'occorrente per l'igiene della persona (bagnoschiuma, sapone liquido, shampoo, schiuma da barba, lamette, dentifricio, spazzolino da denti);
- Pigiama o camicia da notte, vestaglia e biancheria intima;
- Pantofole e ciabatte da bagno;
- Magliette e calze di cotone;
- Tuta da ginnastica e scarpe comode.

PRIMO CONTATTO

Per un primo contatto con la struttura è possibile contattare l'**Accettazione** al numero di telefono **0774.50.01.430**, **dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 16:00**. In alternativa è possibile scrivere una e-mail a **accettazionesanitaria@collecesarano.com**.

Dimissioni in RSA

Nella fase finale del ricovero, si valutano le alternative per l'ospite seguendo le indicazioni delle strutture territoriali. Le opzioni includono il rientro in ambito familiare o il trasferimento a strutture con livelli di assistenza diversi. La data di dimissione è comunicata con anticipo. Al momento della dimissione viene consegnata all'ospite una lettera riepilogativa del percorso clinico, con eventuali prescrizioni e controlli. La dimissione è volontaria e concordata; in casi eccezionali la dimissione può avvenire per gravi motivi disciplinari. Al momento della dimissione, l'ospite ritira documenti ed effetti personali. È possibile richiedere una copia della cartella clinica.

SISTEMA GESTIONE QUALITÀ

Colle Cesarano ha definito standard generali e specifici di qualità di cui assicura il rispetto. La struttura si impegna a somministrare periodicamente appositi questionari di soddisfazione dell'utente (familiare, ospite, etc.) e dispone di apposito servizio di gestione dei reclami/suggerimenti, illustrato più avanti.

IMPIEGO DI PROCEDURE E PROTOCOLLI

Il personale, a vari livelli, utilizza procedure, istruzioni e protocolli documentati che indicano la responsabilità e le modalità operative con cui un determinato processo viene realizzato che consentono ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi. Le procedure e i protocolli sono periodicamente riesaminati al fine di garantire l'aggiornamento e l'adeguatezza alla realtà della Struttura.

LAVORO PER PROGETTI INDIVIDUALIZZATI

L'operare per progetti è una filosofia di lavoro e una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per «prestazioni». Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli assistiti per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dall'équipe multi professionale interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato terapeutico. Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento. Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per ottenere un risultato di salute sugli ospiti. Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Tutto il personale è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. Colle Cesarano promuove la partecipazione del personale a corsi esterni, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti, nella logica del miglioramento continuo dei servizi. La Struttura effettua, inoltre, mediante il proprio RSPP, attività di formazione informazione ed addestramento in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali ai corsi di formazione, su tematiche di interesse per ciascuna professionalità, mediante formale approvazione del Piano di Formazione annuale da parte della Direzione.

SISTEMI INFORMATIVI

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Il personale ha a disposizione la Cartella Clinica Elettronica dove sono inoltre presenti procedure, protocolli, linee guida, circolari dirigenziali e piani di lavoro. Il personale utilizza un sistema codificato che consente la tracciabilità delle varie operazioni. È possibile richiedere un incontro con la Direzione Sanitaria e/o con il risk manager per monitorare le attività cliniche nonché per richiedere informazioni rispetto ad eventi intercorsi e gestione del rischio clinico utilizzando la seguente e-mail: segreteria@collecesarano.com.

HACCP

Colle Cesarano ha definito un sistema di autocontrollo dei punti di controllo critici in materia di igiene e sicurezza alimentare (così come previsto dal regolameno 852/04. È operativo un sistema di «controllo di processo» che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti e, in caso di necessità, apporta le correzioni e/o azioni correttive più idonee. Il personale addetto è formato nel rispetto di quanto previsto dalla normativa regionale in materia di igiene e prevenzione delle contaminazioni alimentari.

REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI REGOLAMENTO (UE) 2016/679

Colle Cesarano ottempera agli obblighi previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (regolamento generale sulla protezione dei dati Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio.

CODICE ETICO

L'etica nell'attività imprenditoriale è di fondamentale importanza per il buon funzionamento e la credibilità nei confronti degli ospiti, dei cittadini, clienti/utenti e fornitori e più in generale verso l'intero contesto socio economico nel quale operiamo. Il codice etico è consultabile sul sito web aziendale, nella sezione "Trasparenza" (https://www.collecesarano.com/trasparenza/)

ATTUAZIONE DEL DCA 469/17

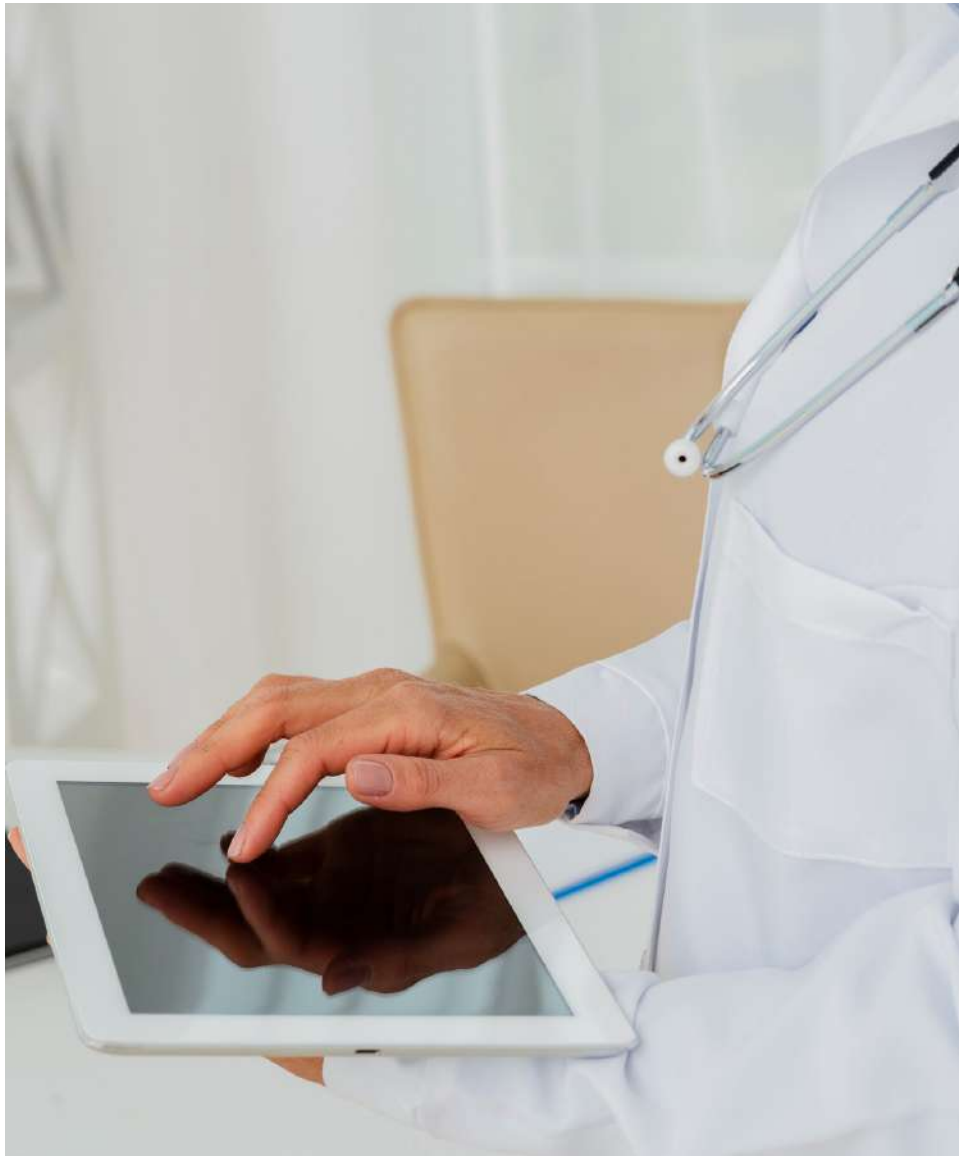
In ottemperanza al DCA 469/17 la Colle Cesarano adotta un sistema di monitoraggio ed evidenze per ogni sezione. La presente Carta dei Servizi è stata redatta con la collaborazione del Risk Manager.

SERVIZIO GESTIONE RECLAMI/SUGGERIMENTI

Presso l'Accettazione Sanitaria è attivo un servizio per la gestione dei reclami. L'ospite o i familiari possono effettuare reclami, segnalare disservizi, evidenziare suggerimenti, in relazione ai servizi erogati. Ciò permette di adeguare i propri servizi alle aspettative dei clienti e di rendere un servizio migliore. Per utilizzare concretamente il servizio, i familiari, gli ospiti o anche persone esterne, devono compilare un apposito modulo (un facsimile è riportato nell'ultima pagina), disponibile presso l' Ufficio Accettazione Sanitaria e presso ogni singola Struttura. Sarà cura della Direzione dare una risposta al reclamo nel minor tempo possibile. Anche attraverso la cartella clinica informatizzata è possibile segnalare reclami, suggerimenti.

ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEI FAMILIARI E RAPPORTI CON I SINDACATI

Colle Cesarano favorisce la costituzione di organismi rappresentativi degli ospiti e/o dei loro familiari.



STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, rese singolarmente all'ospite. Sono, pertanto, direttamente verificabili dall'ospite stesso. Sono elencati, divisi per tipologia e per struttura, nella tabella seguente.

PROCESSO	CRITERI ADOTTATI	STANDARD	INDICATORE
Accesso dei pazienti	Completa occupazione dei posti letto	Assenza di posti letto liberi	Media delle percentuali mensili di occupazione
Accettazione sanitaria	Chiarezza e trasparenza delle condizioni contrattuali. Completezza ed esattezza dei dati per l'espletamento delle procedure contabili.	Assenza di non conformità	Numero di conformità
Progettazione assistenza socio-sanitaria e riabilitativa	Definizione del percorso clinico atto ristabilire o mantenere le condizioni di salute dell'ospite	Raggiungimento obiettivi PAI/PTI	Numero di PAI/PTI soddisfacenti su numero totale PAI/PTI
	Gestione degli stati patologici	Assenza di ricoveri ospedalieri per carenze imputabili alla struttura	Numero di ricoveri ospedalieri per carenze su totale di ricoveri
	Prevenzione delle complicanze	Assenza di lesioni da decubito	Percentuale di casi sul totale dei pazienti
		Assenza di traumi	Percentuale di casi sul totale dei pazienti
	Informazione ed aggiornamento sullo stato clinico dell'ospite	Completezza delle informazioni fornite ad ospiti e familiari	Item specifico nella Customer Satisfaction
	Benessere sociale dell'ospite	Contatti con l'esterno, rapporto con gli altri ospiti, partecipazione ad attività ludiche e ricreative	Item specifico nella Customer Satisfaction
	Per tutte le attese	Assenza di non conformità e reclami	Assenza di non conformità e reclami
Pulizia e sanificazione	Unità paziente ed aree comuni pulite	Assenza di carenze igieniche	Numero di non conformità e reclami
Alimentazione dei pazienti	Corretta alimentazione	Quantità dei pasti somministrati	Item specifico nella Customer Satisfaction
		Qualità dei pasti somministrati	Item specifico nella Customer Satisfaction
		Assenza di condizioni di rischio	Numero di non conformità nel sistema HACCP
Approvvigionamenti	Tempestiva emissione degli ordini, chiara definizione delle condizioni contrattuali e completezza nella documentazione di acquisto	Assenza di non conformità nel processo acquisto	Numero di non conformità riguardanti il processo di acquisto
Gestione del personale	Correttezza e completezza documentazione	Assenza di non conformità nel processo di gestione del personale	Numero di non conformità riguardanti il processo di gestione del personale

DIRITTI DEL MALATO

Il presente capitolo costituisce una sintesi e un'integrazione dei principi contenuti nei seguenti documenti, elaborati alla luce di norme di diritto internazionale recepite da Colle Cesarano e che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2-3-32).

CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE
Approvata nel 1973 dalla *American Hospital Association*.

CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO
Adottata dalla CEE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979.

CARTA DEI 33 DIRITTI DEL CITTADINO
Redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato a Roma il 29 giugno 1980.

RISOLUZIONE N.23 OMS
Redatta nel 1970 dall'Organizzazione Mondiale della Sanità.

Art. 1
L'ospite ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Art. 2
In particolare, durante la degenza, ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero e col nome della propria malattia. Ha altresì diritto di essere interpellato con la particella pronominale "Lei''.

Art. 3
L'ospite ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Art. 4
L'ospite ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

Art. 5
In particolare salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, l'ospite ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il maturato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego dell'ospite, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

Art. 6
L'ospite ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove l'ospite non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

Art. 7
L'ospite ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

Art. 8
L'ospite ha diritto di proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato in merito all'esito degli stessi.

NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI

L'ospite che accede ad una struttura sanitaria è tenuto ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati. La volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della struttura sanitaria nella quale si trova è presupposto indispensabile per gli ospiti che si affidano alle cure di una struttura sanitaria.

AMBIENTI ED ATTREZZATURE

I degenti sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti i cittadini utenti.

EFFETTI PERSONALI

Non è consentito l'uso di biancheria personale da letto. Ogni degente ha a sua disposizione un armadio in cui riporre gli effetti personali. La Struttura declina ogni responsabilità per oggetti di valore e/o soldi che non vengano consegnati all'Amministrazione.

FUMO

Il fumo costituisce un danno per la salute di chi fuma e di chi si trova negli stessi ambienti, motivo per il quale nella Struttura, ad eccezione degli spazi esterni, non è consentito fumare. Come previsto dalla normativa, il divieto è indicato da appositi cartelli, riportanti anche le sanzioni nei locali accessibili al pubblico.

PRESENZA DEL DEGENTE

È assolutamente vietato allontanarsi dal proprio posto letto nelle fasce orarie nel corso delle quali è prevista la visita medica e la terapia; è, altresì, vietato entrare nelle infermerie e nelle camere di degenza non proprie.

RIPOSO

È un dovere di tutti i degenti rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri ricoverati. È inoltre da evitare qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo o disagio ad altri degenti (rumori, luci accese, radio o TV ad alto volume, etc.).

SERVIZI IGIENICI

L'ordine del bagno dipende anche dal comportamento responsabile e civile di chi ne usufruisce. È buona norma igienica porre negli appositi contenitori qualsiasi materiale di rifiuto.

VITTO

Per motivi sanitari ed organizzativi il vitto per i degenti deve essere esclusivamente quello fornito dalla Struttura. È proibito portare ai degenti cibi, dolci e bevande in quanto il loro uso potrebbe risultare dannoso per la salute dell'ospite.

SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Con il presente modulo può segnalare alla Struttura eventuali disservizi avvenuti rispetto agli standard indicati nella Carta dei Servizi o suggerimenti migliorativi relativi ai servizi forniti.

Nome .....

Cognome .....

Telefono .....

E-mail .....

Ospite .....

Familiare .....

Altro .....

Data ..... Firma .....

Inserire il presente modulo nell'apposita cassetta sita nei pressi dell'Ufficio Accettazione Sanitaria

Disservizio da segnalare (precisare data, momento e luogo, soggetti presenti ed eventuale mancato rispetto allo standard):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Suggerimenti migliorativi relativi ai servizi forniti

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Colle Cesarano

Percorsi di cura, spazi di crescita.

www.collecesarano.com