



VILLA MADDALENA

Un'alternativa possibile.

Struttura Residenziale Terapeutico Riabilitativa Estensiva

CARTA DEI SERVIZI

Edizione Agosto 2025



VILLA MADDALENA

Un'alternativa possibile.

Denominazione	Struttura Residenziale Terapeutico Riabilitativa Estensiva (SRTR e) VILLA MADDALENA
---------------	---

Indirizzo	Via Sant'Anna, 26 00024 Castel Madama (RM)
-----------	---

Sito web	www.villamaddalena.eu
----------	--

Telefono	0774.447772
----------	-------------

Fax	0774.440847
-----	-------------

Email	info@villamaddalena.eu
-------	--

Pec	info@pec.villamaddalena.eu
-----	--

Amministratori	Ing. Massimo Forti - Dott. Stefano Mancurti
----------------	---

Medico Responsabile	Dott. Andrea Turano
---------------------	---------------------

INDICE

I. Presentazione della S.R.T.R.e Villa Maddalena	5
I.1. Fini istituzionali (Mission)	5
I.2. Principi sull'erogazione del servizio	5
I.3. Standard di qualità ed obiettivi	6
I.4. Impiego di procedure e protocolli	7
I.5. Lavoro per progetti individualizzati	7
I.6. Formazione degli operatori	7
I.7. Sistemi informativi scritti e informatizzati	7
I.8. HACCP	7
I.9. Attuazione D.Lgs. 81/08	7
I.10. Attuazione D.Lgs. 196/2003	8
I.11. Servizio gestione reclami	8
I.12. Principi fondamentali	8
I.13. Informazioni generali e descrizione	8
2. Informazioni sulla Struttura	11
2.1. Tipologia del soggiorno	11
2.2. Organico	12
2.3. Tipologia delle attività	12
2.4. Copia della cartella clinica	12
3. Meccanismi di tutela e di verifica	15
3.1. Reclami	15
3.2. Indagini sulla soddisfazione degli utenti	15
Diritti del Malato	16
Segnalazioni e suggerimenti	17



PRESENTAZIONE DELLA S.R.T.R.E. VILLA MADDALENA

La S.R.T.R. Estensiva Villa Maddalena di 20 posti letto è accreditata definitivamente con la Regione Lazio all'esercizio dell'attività sanitaria per "Assistenza Psichiatrica in S.R.T.R. per trattamenti estensivi" secondo il Decreto del Commissario ad Acta n. U00165 del 09/05/2013.

Villa Maddalena si trova a circa 3 Km dall'uscita del casello autostradale "Castel Madama" dell'autostrada A24 Roma-L'Aquila.

Il centro abitato più vicino è Castel Madama che dista circa 1 Km dalla Struttura.

I servizi di Villa Maddalena si rivolgono a persone che presentano disturbi psichiatrici in fase di sub-acuzie, che richiedono interventi farmacologici, psicoterapici, relazionali e sociali con una permanenza massima di 2 anni e successivo reinserimento nell'abituale contesto di vita o in un contesto assistenziale di livello inferiore (SRSR)

I.1. Fini istituzionali (Mission)

- Erogare servizi e prestazioni in linea con quanto previsto dalle normative nazionali.
- Assicurare il massimo della sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e delle terapie di sostegno nonché nella vigilanza degli Ospiti.
- Fornire le cure della più alta qualità richieste dallo stato dell'Ospite nelle migliori condizioni materiali possibili ed in condizioni ambientali a misura d'uomo, allo scopo di evitare eventuali rischi di spersonalizzazione dovuti al ricovero ed al trattamento.
- Garantire ai medici ed alle equipe che operano all'interno della S.R.T.R. la disponibilità dei mezzi necessari ai fini diagnostici, terapeutici e riabilitativi.

I.2. Principi sull'erogazione del servizio

La S.R.T.R. Villa Maddalena 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. La S.R.T.R. Villa Maddalena 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. La S.R.T.R. Villa Maddalena 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. La S.R.T.R. Villa Maddalena 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. La S.R.T.R. Villa Maddalena fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'Ospite. Le diverse figure professionali fanno 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. L'utente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La S.R.T.R. Villa Maddalena 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 e la Struttura 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. La S.R.T.R. Villa Maddalena, 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, la S.R.T.R. Villa Maddalena mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali, come espresso più in dettaglio nel paragrafo seguente.

I.3 Standard di qualità ed obiettivi

Obiettivo prioritario è rappresentato dalla prevenzione delle ricadute ed al contenimento dei ricoveri ospedalieri. Più in particolare, la Struttura assume i seguenti impegni nei confronti e a garanzia dell'utenza:

- chiarezza dell'informazione sulle prestazioni offerte;
- pulizia delle camere di degenza e dei servizi: una volta al giorno;
- revisione periodica degli obiettivi;
- semplicità per gli adempimenti amministrativi;
- somministrazione di questionari per eventuali disservizi e suggerimenti;
- tempestività di risposta all'Ospite sui reclami presentati.

I.4. Impiego di procedure e protocolli

Gli operatori, a vari livelli, utilizzano procedure documentate, che indicano il modo in cui un determinato processo viene realizzato, e protocolli documentati, che indicano le istruzioni di lavoro dettagliate, che consentono ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi. Le procedure e i protocolli sono mantenuti aggiornati in riferimento agli standards previsti dalla Norma ISO 9001:2015.

I.5. 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. 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 assistita.

I.6. Formazione degli operatori

Tutti gli operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. La S.R.T.R. Villa Maddalena promuove la partecipazione degli operatori a corsi esterni, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti, nella logica del miglioramento continuo dei servizi. 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. I familiari e gli Ospiti partecipano indirettamente a questo processo, almeno una volta all'anno, attraverso la compilazione di specifici questionari di soddisfazione, la cui elaborazione permette anche di tarare le necessità formative del personale.

I.7. Sistemi informativi scritti e informatizzati

Sono a disposizione del personale strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli Ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Gli strumenti a disposizione del personale vengono gestiti all'interno della Cartella Clinica elettronica e sono: procedure, protocolli, piani terapeutico-riabilitativi individualizzati, piani di lavoro, linee guida, raccomandazioni ministeriali e modulistica aggiornata e codificata.

I.8. HACCP

La S.R.T.R. Villa Maddalena ha definito un sistema di autocontrollo dei punti di controllo critici in materia di igiene e sicurezza alimentare (così come previsto dal Regolamento CE 178/2002 e dal Regolamento CE 852/2004). E' 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.

I.9. Attuazione D.Lgs. 81/08

La S.R.T.R. Villa Maddalena ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in Struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

I.10. Attuazione D.Lgs. 196/2003

La S.R.T.R. Villa Maddalena ottempera agli obblighi previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali).

I.11. Servizio gestione reclami

Presso la Struttura è attivo un servizio per la gestione dei reclami. Il cliente può effettuare reclami, segnalare disservizi, evidenziare suggerimenti, in relazione ai servizi erogati. Ciò permette di adeguare i propri standards alle aspettative dei clienti e di rendere un soggiorno migliore. Per utilizzare concretamente il servizio, i familiari, gli Ospiti o anche persone esterne, devono compilare un apposito forma del gestionale cartella clinica elettronica, tuttavia è disponibile il modulo presso la Struttura o sul nostro sito internet. Sarà cura dei nostri operatori dare una risposta al reclamo entro il termine di 7 giorni dalla data di ricezione dello stesso.

I.12. Principi fondamentali

La S.R.T.R. Villa Maddalena promuove un intervento di qualità basato su:

- competenza e affidabilità dei professionisti a tutti i livelli organizzativi della propria Struttura;
- partnership con le istituzioni della comunità nel campo della salute mentale;
- valorizzazione e promozione di una continuità dell'assistenza fra clinica e comunità;
- tutela del welfare e sicurezza dei pazienti residenti;
- ricerca e promozione di un ruolo attivo delle famiglie dei pazienti nel miglioramento delle qualità del soggiorno e della buona riuscita del piano terapeutico individualizzato;
- contenimento degli episodi di malattia acuti e prevenzione delle ricadute.

I.13. Informazioni generali

Come raggiungerci

La S.R.T.R. Villa Maddalena è situata in Castel Madama (RM) alla Via Sant' Anna n. 26, dista circa 3 Km dall'uscita del casello di Castel Madama dell'Autostrada A24 Roma - L'Aquila.

La Struttura è raggiungibile con autobus della COTRAL da Roma (fermata Ponte Mammolo, Metro B) e da Tivoli (fermata Piazza Massimo): gli orari sono esposti presso la struttura.

Contatti

Telefono	0774.447772
Fax	0774.440847
Email	info@villamaddalena.eu
PEC	info@pec.villamaddalena.eu

Orari di visita per i familiari

Dal Lunedì al Venerdì	17:30 - 19:00
Martedì	9:30 - 12:00 / 17:30 - 19:00
Sabato, Domenica e Festivi	9:30 - 12:00 / 16:30 - 19:00

Le visite agli ospiti fuori dall'orario previsto devono essere concordate preventivamente con l'equipe terapeutica.

La S.R.T.R. Villa Maddalena occupa un edificio su tre piani a pianta rettangolare in posizione panoramica costituito da:

- **Piano Terra** con 3 camere a due letti con bagno interno, una cucina ed una sala da pranzo oltre agli spogliatoi per il personale e magazzini vari.
- **Piano Rialzato**, stanza per colloqui, stanza per il personale di assistenza, sala TV e attività terapeutico-riabilitative, stanza dell'equipe terapeutica, bagno per visitatori.
- **Primo Piano** con 7 camere doppie con bagno interno.
- **Ampio spazio esterno** con giardino e orto per le attività riabilitative di giardinaggio e orticoltura, percorso sensoriale con piante aromatiche e campetto multifunzionale.

I pasti vengono serviti a tavola e prevedono menu stagionali con la possibilità per l'Ospite di usufruire di varianti e diete specifiche per patologia.

Gli orari sono i seguenti:

Colazione	dalle ore 8:15
Pranzo	dalle ore 12:30
Cena	dalle ore 19:30

Gli ospiti con particolari problemi alimentari usufruiscono di un servizio dietistico.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA VILLA MADDALENA

2.1. Tipologia del soggiorno

Villa Maddalena è una Struttura di tipo comunitario per il trattamento volontario globale, psicoterapeutico, farmacologico, relazionale e sociale di pazienti preferibilmente giovani e agli esordi psicopatologici, 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.

L'accesso alla Struttura avviene su autorizzazione del CSM della Asl di residenza dell'Ospite, previa valutazione di idoneità da parte della specifica UVM della stessa Asl, secondo le procedure indicate nel DCA n. 188 del 14 Maggio 2015.

Il personale è tenuto a indossare il cartellino identificativo contenente nome, cognome puntato e qualifica: è diritto dell'Ospite e dei suoi accompagnatori identificare il personale presente nella Struttura.

Informazioni sul decorso del soggiorno devono essere richieste al medico responsabile della Struttura. Informazioni sulla Struttura e sui servizi possono essere richieste agli operatori della stessa. Su richiesta dell'Ospite o di suoi congiunti, la Struttura può provvedere alla prenotazione di visite specialistiche adoperandosi per consigliare la Struttura rispondente ai bisogni dell'Ospite. Il costo della visita e l'eventuale ticket sulle prestazioni sono a carico dell'Ospite. Su richiesta dello stesso la Struttura può provvedere alla prenotazione ed al trasporto al costo forfettario di € 50 + iva.

Al momento del ricovero, l'ospite dovrà presentare:

- **autorizzazione del C.S.M. o del S.E.R.T. competente;**
- **documento di identità in corso di validità;**
- **tessera sanitaria personale;**
- **titoli di esenzione da ticket, per farmaci ed eventuali prestazioni ospedaliere o ambulatoriali presso strutture esterne che dovessero rendersi necessarie durante il ricovero.**

All'accettazione l'ospite avrà un colloquio con il medico responsabile che raccoglierà tutte le informazioni necessarie per l'indicazione del Piano Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) concordato con lo Psichiatra di riferimento del CSM sulla base del Progetto Terapeutico Individuale (PTI).

Il costo del soggiorno è a carico della ASL inviante e comprende:

- servizi alberghieri
- visite di accettazione
- interventi terapeutici (colloqui individuali, di gruppo, etc.);
- attività riabilitative.

2.2. Organico

Come previsto dai requisiti autorizzativi richiesti dalla Regione Lazio la Struttura dispone di una équipe multidisciplinare con diverse figure professionali con uno specifico ruolo di base cui far ricorso nelle varie fasi del programma riabilitativo. L'organico è costituito da: medico psichiatra, psicologi, tecnici della riabilitazione psichiatrica e/o educatori professionali, infermieri professionali, assistente sociale, operatori socio-sanitari.

2.3. Tipologia delle attività

Le attività all'interno della S.R.T.R. "Villa Maddalena" sono tutte finalizzate a un processo terapeutico e riabilitativo e si concentrano su cinque gruppi:

1. **attività finalizzata allo sviluppo o al recupero di abilità sociali:** interventi ricreativi, sociali, espressivi, attività sportive, interventi non strutturati;
2. **attività finalizzate allo sviluppo o al recupero di livelli di autonomia:** cura di sé, igiene personale e degli spazi autonomi, igiene degli spazi comuni, uso di servizi pubblici, gestione del denaro;
3. **attività finalizzate al recupero di abilità manuali e lavorative:** giardinaggio, orticoltura, piccole attività artigianali;
4. **attività finalizzata alla gestione dei sintomi ed alla prevenzione della ricaduta:** terapia farmacologica, interventi psicoeducazionali con il paziente e i familiari, colloqui di sostegno, psicoterapia individuale, psicoterapia di gruppo, interventi strutturati con tecniche di rilassamento, psicomotricità, strategie di coping (fronteggiamento autonomo dei sintomi);
5. **attività non strutturate:** nascono spontaneamente su specifica richiesta dei pazienti e verranno praticate in relazione alla disponibilità degli operatori e degli spazi.

2.4. Copia della cartella clinica

L'Ospite può richiedere personalmente o su delega il rilascio della copia della cartella clinica al costo di € 45,00 per copia.

Questa, firmata dal responsabile della S.R.T.R. Villa Maddalena, potrà essere ritirata presso la Struttura. Il pagamento dovrà essere effettuato agli operatori della Struttura al momento della richiesta.

3

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

3.1. Reclami

Eventuali reclami potranno essere inoltrati attraverso il modulo predisposto reperibile presso la Struttura o tramite l'utilizzo della cce.

3.2. Indagini sulla soddisfazione degli utenti

L'Ospite è invitato ad esprimere il proprio grado di soddisfazione sul trattamento ricevuto attraverso lo strumento della cartella clinica elettronica. Sulla base dei dati raccolti, la S.R.T.R. "Villa Maddalena" redige e diffonde un rapporto semestrale sul livello di soddisfazione degli Ospiti.

DIRITTI DEL MALATO

Il paragrafo che segue costituisce sintesi ed integrazione dei principi contenuti nei sotto indicati documenti, elaborati alla luce di norme di diritto internazionale recepite dalla S.R.T.R. Villa Maddalena:

- **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 in Roma il 29 giugno 1980.
- **Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità**, 1970, che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2-3-32).

Art. 1

Il paziente 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 ospedaliera, 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

Il paziente 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

Il paziente 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, il paziente 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 del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

Art. 6

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

Art. 7

Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

Art. 8

Il paziente ha diritto di proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato in merito all'esito degli stessi.

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

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

.....

.....

.....

.....

.....

Suggerimenti migliorativi relativi ai servizi forniti:

.....

.....

.....

.....

.....

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





VILLA MADDALENA

Un'alternativa possibile.

www.villamaddalena.eu