



Villa
Azzurra
Psichiatria

Carta dei servizi





CLINICA SPECIALISTICA PSICHIATRICA ACCREDITATA

Villa Azzurra

Riolo Terme (RA)

La Carta dei Servizi
è stata curata dal

Direttore di Struttura
Camilla Fabbri

Direttore Sanitario
Cosimo Agrentieri

Versione di
gennaio 2026

Gentile Utente,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe la **Clinica specialistica psichiatrica accreditata Villa Azzurra.**

Questo documento, infatti, contiene tutte le informazioni necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti dalla Clinica e come fruirne, nonché gli impegni assunti dalla nostra struttura per migliorare continuamente la qualità dei servizi stessi.

Il nostro obiettivo è proprio quello di coinvolgerLa nel miglioramento continuo attraverso i Suoi suggerimenti, le Sue eventuali segnalazioni, i Suoi consigli e anche i Suoi reclami. Tutto ciò sarà per noi un'opportunità di crescita, in quanto il Suo contributo ci consentirà di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri Utenti.

RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione

1

MISSION	13
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi	14
1.2 I nostri valori	14
1.3 Principi fondamentali	15

2

COME RAGGIUNGERCI	19
--------------------------	-----------

3

PRESENTAZIONE	21
3.1 L'attività della struttura	22
3.1.1 Il settore Ospedaliero	23
3.1.2 Il settore Residenziale in contesto Ospedaliero	24
3.1.3 Servizio Ambulatoriale	24
3.2 Articolazione della struttura	25

4

INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI	29
4.1 Richieste di informazioni	29
4.2 Le notizie cliniche e la Privacy	30
4.3 Rilascio di copia della Cartella Clinica e documenti amministrativi	31

5

LA VITA IN STRUTTURA	33
5.1 Come riconoscere il personale	34
5.2 Orari di visita ai parenti ricoverati	35
5.3 Servizi alberghieri	35
5.4 Camere a maggior comfort alberghiero	36
5.5 La visita medica e le riunioni d'équipe	36
5.6 La terapia farmacologica	37
5.7 Bar, edicola, minimarket	37

6

RELAZIONI CON IL PUBBLICO	39
6.1 I questionari di gradimento ed il reclamo	39
6.2 Tutela della sicurezza del paziente	40

7

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE	41
7.1 Diritti del paziente	41
7.2 Doveri dell'utente	43
7.3 Impegni con il cittadino	44

8

Sezione Seconda

IL RICOVERO	49
8.1 Gli interventi erogati in fase di ricovero	50
8.2 Le attività	51
8.2.1 Attività di gruppo strutturate	52
8.2.2 Attività di gruppo non strutturate	55
8.3 Trattamento terapeutico-riabilitativo alcologico e tossicologico	57

9

IL POLIAMBULATORIO	59
9.1 Modalità di accesso	59
9.2 Prestazioni erogate	60
9.3 Prenotazione e cancellazione	62
9.4 L'accesso	62
9.5 Il pagamento	63
9.6 Consegna referti	63

10

MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI DI RICOVERO	65
10.1 La scelta del reparto	65
10.2 Come accedere	65
10.3 Il giorno del ricovero	66
10.4 Cosa portare per il ricovero	67
10.5 Denaro e oggetti di valore	69
10.6 Permessi di uscita	69
10.7 La dimissione	69

11

Sezione Terza

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	73
11.1 Ricovero e cure	73
11.2 Ascolto, suggerimenti e reclami	74
11.3 Prestazioni alberghiere	75



Villa Azzurra in un clic

All'indirizzo web è sempre disponibile l'ultima
versione aggiornata della Carta dei Servizi.

www.kosgroup.com/it/centri/villa-azzurra

La Carta dei Servizi
è uno strumento
progettato da
Villa Azzurra
e dedicato ad
ogni utente della
struttura, per
conoscerne meglio
i servizi, trovare
informazioni utili
e diventare un
supporto adeguato
ad ogni tipo di
esigenza.

Buona lettura!



Il segno posto
all'angolo superiore
delle pagine può
essere piegato
agilmente ed essere
utilizzato per ricordare
le informazioni utili
alla tua ricerca



Le etichette colorate
a bordo pagina
aiutano a trovare
più velocemente
le sezioni che ti
interessano



In fondo alla carta
sono disponibili
alcune pagine
dedicate a note
ed appunti



L'équipe in struttura

DIRETTORE SANITARIO

DIRETTORE DI STRUTTURA

DIRETTORE CLINICO SCIENTIFICO

PERSONALE MEDICO DI REPARTO

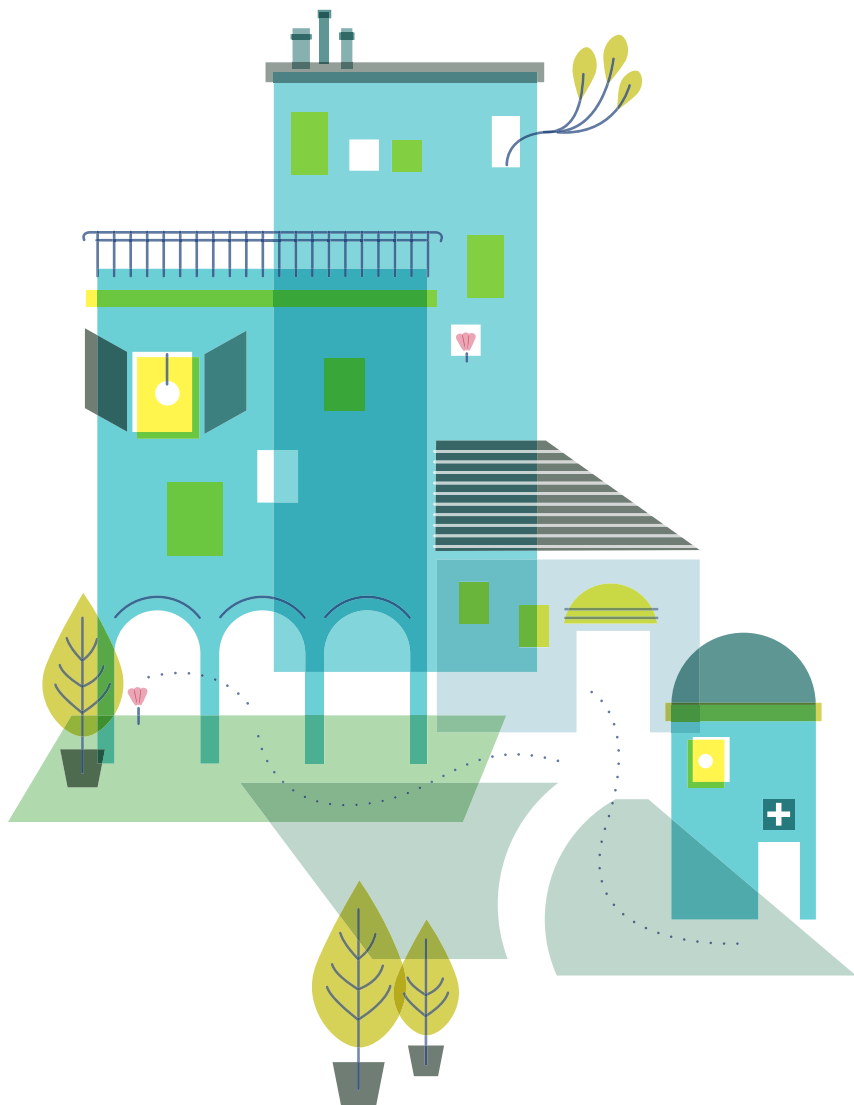
MEDICI SPECIALISTI AMBULATORIALI

PSICOLOGI DELL'ÉQUIPE DI REPARTO

COORDINATORI ASSISTENZIALI

OPERATORI DEL CENTRO DELLE ATTIVITÀ

I nominativi dei referenti di ciascuna unità organizzativa sono affissi
all'ingresso della struttura e presso ciascuna unità organizzativa



sezione prima

1

LA STRUTTURA

1

Mission

La Clinica Psichiatrica Villa Azzurra, in quanto struttura appartenente al gruppo KOS, ha fatto della definizione di Salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità del 1948 il proprio pilastro.

La salute è lo stato di completo benessere fisico, psicologico e sociale e non solamente l'assenza di malattia.

In linea con questo principio,

la nostra mission consiste nell'accrescere il benessere emotivo, sociale, fisico e l'autonomia delle persone nella vita quotidiana attraverso l'erogazione di servizi sanitari e assistenziali di eccellenza.

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

L'introduzione della Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini nasce con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione degli stessi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

Nella Carta dei Servizi la Comunità dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati livelli qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

1.2 I nostri valori

All'interno della Clinica Villa Azzurra fondiamo tutte le nostre scelte ed azioni sui valori aziendali.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Per noi significa prendersi cura delle persone, occuparsene attivamente, provvedere alle loro necessità e alla loro salute come "uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale.

PROFESSIONALITÀ

Intendiamo la professionalità quel complesso di qualità che distinguono il professionista quali la competenza, la preparazione, la serietà professionale, la costanza dell'impegno, la scrupolosità. Qualità consolidate con l'esercizio della pratica costante.

RESPONSABILITÀ

Per noi responsabilità significa rendere conto di atti, avvenimenti e situazioni in cui ognuno ha un ruolo determinante. Obblighi che derivano dalla posizione che ognuno occupa, dai compiti e dagli incarichi che abbiamo assunto.

RISPETTO

È per noi la consapevolezza dei diritti e dei meriti e dei valori altrui.

1.3 Principi fondamentali

UGUAGLIANZA

Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari.

Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche.

IMPARZIALITÀ

La Clinica si ispira a criteri di imparzialità, di giustizia e di obiettività. Ad ogni Cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la Sua dignità.

PARTECIPAZIONE

L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del soggetto erogatore. Tale diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. L'Utente può presentare memorie, documenti ed osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'Utente circa la Qualità del Servizio reso.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'attività di **Villa Azzurra** è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute dei pazienti nonché ad un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate.

In riferimento ai principi fondamentali sopra riportati, la Clinica si impegna a garantire che:

- non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti, Collaboratori e Consulenti, comportamenti discriminatori che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi;
- le informazioni di carattere personale dei pazienti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, siano trattate nel rispetto del diritto alla privacy.

Tutti i Dipendenti, Collaboratori e Consulenti della Clinica sono tenuti a fornire ai pazienti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla diagnosi della malattia e ai protocolli clinici proposti.

In tal modo viene garantito un processo di decisione e scelta consapevole da parte del paziente, che si concretizza nel cosiddetto “consenso informato”.

La necessità di ottenere dal paziente il consenso a compiere un determinato trattamento rappresenta non solo un principio sancito dalla Legge, ma anche un elemento etico fondamentale nel rapporto tra paziente e personale medico. Con la sottoscrizione del consenso, il paziente decide in piena autonomia se sottoporsi o meno al trattamento

medico proposto a seguito della piena comprensione della diagnosi, dello scopo del trattamento, degli eventuali rischi a esso associati e delle possibili alternative.

Al fine di assicurare la massima trasparenza informativa con l'utenza, quindi, la Clinica si impegna a:

- garantire al paziente, o a un suo delegato nei casi previsti dalla Legge, la più completa e idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle alternative eventuali, sulle prospettive e sulle prevedibili conseguenze/complicanze delle scelte operate;
- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;

verificare periodicamente le segnalazioni pervenute all'ufficio relazioni con il pubblico per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell'utenza. I principi fondanti l'attività di ricovero, cura e assistenza dei pazienti presso la Clinica Psichiatrica Villa Azzurra poggiano sulla regolamentazione ministeriale rispetto all'attività di riabilitazione e si riassumono nei seguenti punti:

- **Governo clinico** di tutti i casi mediante stesura di un programma riabilitativo personalizzato a cui segue coerente progetto riabilitativo, costantemente aggiornato alla luce dei risultati ottenuti e dei problemi emergenti.
- **Coinvolgimento attivo** nei processi decisionali e condivisione del percorso riabilitativo con il paziente o con i suoi familiari/caregiver fin dalle prime fasi del ricovero, con momenti strutturati di ascolto/confronto, supporto

psicologico, educazione ed addestramento.

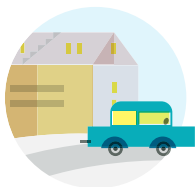
- Organizzazione del lavoro in **team interdisciplinare e multiprofessionale**, coordinato dal medico referente del caso, con partecipazione attiva di tutti i professionisti.
- Costante **verifica dell'appropriatezza**, sia nella selezione dei pazienti eleggibili per ricovero che nelle decisioni riguardo alla scelta e la prosecuzione dei programmi di cura.
- **Formazione del personale** attraverso un aggiornamento continuo sia per le competenze tecniche ed organizzative, che per quelle relazionali.

2

Come raggiungerci

IN AUTO

Autostrada A14 Adriatica

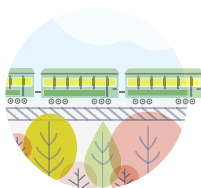


DIREZIONE BOLOGNA-ANCONA

uscire ad Imola, imboccare dapprima la via Selice direzione Centro, poi la via Emilia direzione Faenza e Rimini, all'altezza di Castel Bolognese seguire l'indicazione per Riolo Terme.

DIREZIONE BOLOGNA-ANCONA

uscire a Faenza e seguire le indicazioni per Riolo Terme visibili all'uscita dell'autostrada sulla destra. Percorrere successivamente la via Emilia in direzione Castel Bolognese e seguire l'indicazione per Riolo Terme.



IN TRENO

Linea Bologna-Rimini,
stazione di Castel Bolognese
(circa 10 km da Riolo Terme)



IN AEREO

Gli aeroporti di riferimento
sono quelli di **Bologna, Forlì e Rimini.**

Via Cavina, 9 - 48025 Riolo Terme (RA)

3

Presentazione

Villa Azzurra fa parte del Gruppo KOS.

Il Gruppo ha una pluriennale esperienza in campo psichiatrico maturata in diverse realtà: una rete di cliniche specialistiche e comunità terapeutiche (anche per minori), con competenze specifiche per la presa in carico di pazienti di ogni età ed in tutte le fasi dell'evoluzione della malattia, dalla manifestazione acuta a quella riabilitativa.

L'obiettivo di Villa Azzurra è il benessere della persona ed il suo recupero psichico, fisico e relazionale.

L'approccio adottato è basato sull'ascolto e sulla condivisione del piano diagnostico terapeutico personalizzato con un team multidisciplinare, che prevede il coinvolgimento attivo non solo del paziente ma anche della famiglia (laddove indicato e

possibile) e dei servizi inviati per un miglior reinserimento sociale e familiare della persona al termine del percorso.

Esperienza, competenza e multidisciplinarietà sono le leve distintive del Gruppo KOS.

3.1 L'attività della struttura

Villa Azzurra è una clinica specialistica psichiatrica accreditata.

Accoglie persone provenienti da tutto il territorio nazionale che accedono **volontariamente, in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale o solventi in proprio** l'onere della degenza, e cittadini dell'Unione Europea in possesso di un documento comprovante l'Assistenza Sanitaria Pubblica presso il Paese d'origine e di altri Paesi che sottoscrivono accordi di reciprocità con l'Italia.

Il Servizio è rivolto principalmente all'utenza dei DSM-DP dell'Emilia-Romagna, ma è possibile ricoverare anche persone provenienti da altre regioni.

L'Equipe multidisciplinare di Villa Azzurra accoglie persone che presentano le seguenti patologie:

- **Disturbi psicotici**
- **Disturbi dell'umore**
- **Disturbi d'ansia**
- **Disturbi ossessivo-compulsivi**
- **Disturbi correlati ad eventi traumatici e stressanti**
- **Disturbi dell'alimentazione**
- **Disturbi correlati a sostanze e da addiction**
- **Disturbi di personalità**

L'Equipe di Villa Azzurra è inoltre specializzata nel trattamento, in regime di ricovero ed ambulatoriale, di persone con Disturbo

Borderline Personalità (cluster B). Le persone che presentano questa problematica si caratterizzano per difficoltà nelle relazioni interpersonali, intensa disregolazione emotiva, comportamenti impulsivi ed autolesivi, tendenze suicidarie e compromissione del normale funzionamento sociale e lavorativo.

La clinica dispone di quattro unità di degenza e di settori psichiatrici diversificati sulla base delle specifiche esigenze di cura e dell'intensità assistenziale richiesta.

3.1.1 Il settore Ospedaliero

n. 28 posti letto

Effettua ricoveri nella fase di acuzie e riabilitazione ospedaliera.

SERVIZIO PSICHIATRICO OSPEDALIERO INTENSIVO (SPOI)

Accoglie utenti in urgenza sulle 24 ore e gestisce situazioni di crisi e/o di acuzie psichiatrica. La degenza prevede un inquadramento diagnostico, tempi contenuti e compatibili con la risoluzione della crisi, una prima definizione ed attivazione di un progetto terapeutico-riabilitativo che può proseguire presso altri reparti, interni oppure esterni alla struttura.

Il Servizio è rivolto principalmente all'utenza dei DSM-DP dell'Emilia-Romagna ma è possibile ricoverare anche persone provenienti da altre regioni.

3.1.2 Il settore Residenziale in contesto Ospedaliero

n. 72 posti letto

Effettua ricoveri programmati ed interventi di tipo terapeutico-riabilitativi, opera in stretta sinergia con i Dipartimenti di Salute Mentale e Dipendenze Patologiche e prevede 3 tipologie:

- 1. RESIDENZA A TRATTAMENTO INTENSIVO RTI:** accoglie utenti che presentano problematiche di natura psichiatrica acute e sub-acute. La durata massima del ricovero è di 30 giorni, prorogabili previo accordo con gli Inviati.
- 2. RESIDENZA A TRATTAMENTO SPECIALISTICO RTIS - DOPPIA DIAGNOSI:** accoglie utenti che presentano contemporaneamente problematiche di natura psichiatrica acute o sub-acute, insieme a un disturbo da uso di sostanze psicoattive. La durata massima della degenza è di circa 30 giorni, prorogabili previ accordi con gli inviati.
- 3. RESIDENZA A TRATTAMENTO PROTRATTO RTP:** accoglie utenti con psicopatologia complessa e disabilità elevata ed eroga prestazioni di tipo terapeutico, riabilitativo e risocializzante. La durata della degenza prevede un massimo di 180 giorni.

3.1.3 Servizio Ambulatoriale

All'interno della struttura è attivo un poliambulatorio che offre prestazioni specialistiche in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale o in solvenza in proprio l'onere della prestazione.

Possono inoltre accedere al Servizio cittadini dell'Unione Europea in possesso di un documento comprovante l'Assistenza

Sanitaria Pubblica presso il Paese d'origine e di altri Paesi che hanno sottoscritto accordi di reciprocità con l'Italia.

Il Servizio eroga prestazioni Specialistiche anche agli utenti ricoverati su richiesta dello Specialista Internista dell'Equipe di reparto o del Medico referente del caso.

3.2 Articolazione della struttura

Villa Azzurra dispone di **quattro unità di degenza psichiatrica**, per un totale di **100 posti letto**.

Ogni reparto è composto da **camere singole e doppie**, confortevoli e tutte dotate di servizi igienici, una **sala pranzo**, un ampio **soggiorno** con TV, un'area fumatori, connessione wi-fi e distributori automatici di bevande.

Fiore all'occhiello della struttura è un **Centro delle Attività** composto da ampi locali e da un **giardino interno** per un totale di 400 mq, dedicato in maniera esclusiva allo svolgimento di attività terapeutiche, riabilitative e risocializzanti. Il centro è anche dotato di palestra e distributori automatici di bevande.

La struttura è inoltre dotata di **Cappella** e Bar interno. All'esterno dispone di un ampio **parco** e di un **parcheggio** privato riservato a professionisti e visitatori.

Articolazione della struttura - schema di sintesi

0

PARCO
ESTERNO

1

PRIMO LIVELLO

- * Reception
- * Servizi amministrativi
- * Auditorium
- * Ufficio Ricoveri
- * Bar e ambulatori

2

SECONDO LIVELLO

- * Centro delle attività
- * Palestra
- * Giardino interno
- * Cappella
- * Area riservata al personale
- * Locali di servizio



3

TERZO LIVELLO

- * Reparti di degenza
(3° livello Donne e
3° livello Uomini)

4

QUARTO LIVELLO

- * Reparto di degenza
(SPOI e 4° livello)



4

Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Richieste di informazioni

CENTRALINO

+39 0546 978911



RECEPTION AMMINISTRATIVA

L M M G V S D



Dalle 8:00 alle 18:30

villaazzurra@kosgroup.com

CUP (CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE)

L M M G V S D



Dalle 9:00 alle 12:00

villaazzurra@kosgroup.com

URP (UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO)

L M M G V S D



■ Dalle 8:00 alle 12:00

lorella.digiorgio@kosgroup.com**UFFICIO RICOVERI**

L M M G V S D



■ Dalle 8:30 alle 18:30

Tel. 0546 978911**Fax 0546 74430****ufficioricoveri.villaazzurra@kosgroup.com****UFFICIO AMMINISTRAZIONE**

L M M G V S D



■ Dalle 8:30 alle 17:00

■ Dalle 8:30 alle 14:30

stefania.quarneti@kosgroup.com**UFFICIO AMMINISTRAZIONE
E AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE**

L M M G V S D



■ Dalle 9:00 alle 16:40

davide.servadei@kosgroup.com

4.2 Le notizie cliniche e la Privacy

Gli aggiornamenti sulle condizioni di salute dell'utente sono forniti dal Medico referente del caso.

CENTRALINO

L M M G V S D

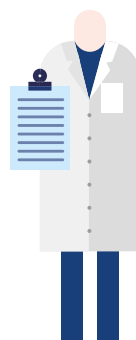

 ■ Dalle 12:00 alle 13:00
 ■ Dalle 18:30 alle 19:30

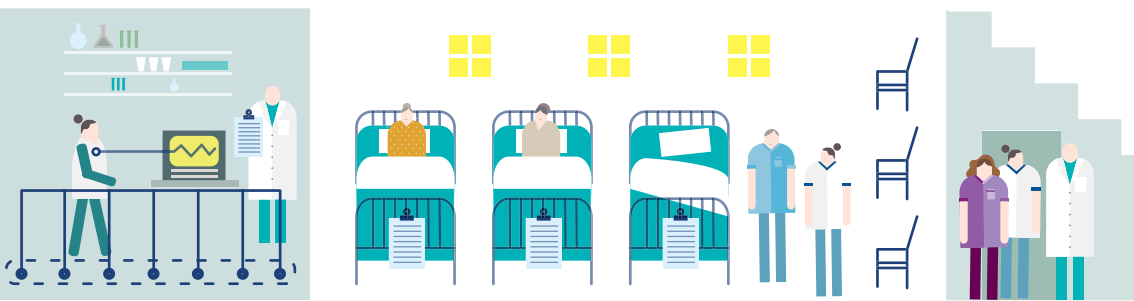
4.3 Richiesta di copia della Cartella Clinica e documenti amministrativi

La Direzione Sanitaria, entro 7 giorni dalla presentazione della richiesta da parte dell'Utente, da persona da Lui delegata ed aventi diritto, fornisce la documentazione sanitaria disponibile relativa al Utente, fornendo le eventuali integrazioni entro il termine massimo di 30 giorni.

La richiesta della copia della cartella clinica deve essere inoltrata dall'Utente, da persona da Lui delegata o da altri aventi diritto Rappresentante legale all'Ufficio Ricoveri.

L'Ufficio ricoveri può inoltre rilasciare, ai diretti interessati, documentazione attestante la degenza e altra documentazione amministrativa.





5

La vita in struttura



5.1 Come riconoscere il personale

Tutto il personale sanitario della clinica porta sulla divisa un cartellino con indicato il nome e la qualifica del dipendente.

Il colore e la foggia delle divise consentono di ricondurre gli operatori ad un gruppo professionale.



**MEDICI
E PSICOLOGI**

Camice bianco



**COORDINATORE
INFERMIERISTICO**

*Casacca blu
pantaloni bianchi*



INFERMIERI

*casacca bianca
con bordo blu*



**OPERATORE
SOCIO SANITARIO**

*casacca bianca
con bordo arancione*



**RECEPTIONIST E UFFICIO
RICOVERI**

*giacca blu marine
camicia azzurra*



**OPERATRICE
CENTRO ATTIVITÀ**

casacca bianca



**COORDINATORE
PERSONALE PULIZIE**

casacca gialla



**PERSONALE ADDETTO
ALLE PULIZIE**

*casacca bianca
con bordo giallo*



MANUTENTORI

polo/felpa blu

5.2 Orari di visita ai Parenti ricoverati

Per motivi igienico-sanitari non è consentito l'ingresso nei reparti ai minori di 12 anni.

☒ Dalle 14:30 alle 17:00
Dalle 18:45 alle 20:00

☒ Dalle 9:45 alle 10:45
Dalle 14:30 alle 17:00
Dalle 18:45 alle 19:30



5.3 Servizi Alberghieri

PASTI

L'utente esprime quotidianamente la propria preferenza alimentare tra le possibilità offerte dal menù e consuma i pasti nella sala pranzo assieme agli altri degenti.



ORARI INDICATIVI DEI PASTI

- ☒ Colazione 8:00
- ☒ Pranzo 12:00
- ☒ Cena 18:00

UTILIZZO DEL TELEFONO

I pazienti possono disporre del proprio telefono cellulare oppure ricevere telefonate dall'esterno al telefono fisso

TELEFONO



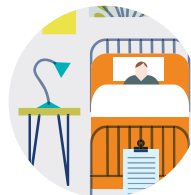
☒ Dalle 15:00 alle 17:00
Dalle 19:30 alle 21:00

TV

È a disposizione di tutti nei locali comuni; a pagamento nelle stanze di degenza.

PARCHEGGIO GRATUITO

5.4 Camere a maggior comfort alberghiero



Chiunque ne faccia richiesta, salvo diversa indicazione medica, può usufruire di una sistemazione in camera singola (con la possibilità di un posto letto per un accompagnatore) oppure in camera doppia (con altro utente) con il pagamento di un supplemento. Il servizio prevede TV, pasti serviti in camera a discrezione del Medico referente, frigorifero, asciugamani, bicchieri, tovaglioli e posate.

Ulteriori informazioni potranno essere acquisite contattando l'Ufficio Ricoveri.

5.5 La Visita medica e le riunioni d'Équipe



La visita medica è effettuata nelle stanze di degenza nelle giornate di Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 9:30 alle ore 11:00.

L'Équipe multidisciplinare di reparto si confronta sull'andamento del percorso di cura di ogni utente attraverso incontri strutturati dell'Équipe dei medici e riunioni di Staff con il personale di reparto che si svolgono nelle giornate di martedì e giovedì dalle ore 9:30 alle ore 11:00.

VISITA MEDICA

L M M G V S D



■ Dalle 9:30 alle 11:00

RIUNIONI D'ÉQUIPE

L M M G V S D



■ Dalle 9:30 alle 11:00

5.6 La terapia farmacologica

La somministrazione della terapia farmacologica, erogata presso le stanze di degenza dagli infermieri segue i seguenti orari.

Altri orari sono personalizzati su indicazione medica.



L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	■
■	7:00 – 14:00 – 21:00					

5.7 Bar, Edicola, Minimarket

Al piano terreno della struttura è situato il Bar che svolge anche il servizio Edicola.

È presente anche un distributore di sigarette.



6

Relazioni con il pubblico

Villa Azzurra invita ogni persona a rivolgersi all'ufficio relazioni con il pubblico (URP) nel caso in cui desideri ricevere informazioni, proporre suggerimenti ed inoltrare reclami, verbalmente o in forma scritta.

Tutte le osservazioni ricevute saranno trasmesse alle Direzioni competenti che forniranno una risposta entro 15 gg.

6.1 I questionari di gradimento ed il reclamo

La qualità dei Servizi e delle prestazioni erogate percepite dagli Utenti è valutata annualmente attraverso l'analisi dei Questionari di Gradimento. Il questionario viene consegnato alla dimissione. Copia del questionario è sempre disponibile presso la reception.

La Clinica Villa Azzurra garantisce inoltre la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'Utente può presentare reclamo all'URP, comunicando le proprie osservazioni verbalmente oppure per iscritto, in carta libera. Sono disponibili cassette dove inoltrare i reclami anche in forma anonima.

6.2 Tutela della sicurezza del paziente

Per garantire al paziente la più assoluta serenità durante la convalescenza, la struttura garantisce elevati standard di sicurezza in relazione ai diversi tipi di rischio cui può essere soggetto il ricoverato (*es. rischio incendio, rischio biologico, rischio infortunio, ecc.*). Per questo motivo nell'ambito di un più ampio sistema di risk management, sono state attivate specifiche procedure.

Di seguito indichiamo alcune norme di sicurezza che ciascun paziente deve rispettare:

- Presentarsi sempre ad ogni nuovo medico con cui ci si relaziona, indicando il proprio nome e cognome.
- Procedere spesso ad un'accurata igiene delle mani.
- Segnalare sempre eventuali allergie o intolleranze.
- Utilizzare pantofole/scarpe chiuse. Nel caso di pregresse cadute nella propria storia clinica, è importante segnalarlo al medico e agli infermieri. Per la prevenzione delle cadute è attuata una specifica procedura ad hoc atta ad individuare in anticipo i pazienti potenzialmente a rischio e a tutelarne la sicurezza mediante specifiche misure preventive.

7

Diritti e doveri dell'utente

7.1 Diritti del paziente

ARTICOLO 1

Diritto del rispetto alla dignità.

ARTICOLO 2

Diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di Legge.

ARTICOLO 3

Diritto all'individuazione dell'operatore mediante cartellino identificativo.

ARTICOLO 4

Diritto all'ascolto con rispetto, gentilezza e competenza.

ARTICOLO 5

Diritto all'informazione tempestiva, chiara, esaustiva, aggiornata e comprensibile.

ARTICOLO 6

Diritto a conoscere finalità e modalità di erogazione della prestazione sanitaria appropriata e a confidare in un rapporto fiduciario con il rente del caso e l'Équipe.

ARTICOLO 7

Diritto ad essere assistito da personale qualificato.

ARTICOLO 8

Diritto alla garanzia che l'istituzione metta a disposizione dei professionisti gli strumenti diagnostici, terapeutici e gli aggiornamenti scientifici necessari per erogare le prestazioni più appropriate, consentendo loro di agire secondo scienza e coscienza e nel rispetto dei Codici Etici e deontologici.

ARTICOLO 9

Diritto di conoscere le condizioni di soggiorno e i costi relativi alle prestazioni e ai servizi richiesti.

ARTICOLO 10

Diritto dei familiari a ricevere informazioni entro i limiti consentiti dal rispetto della privacy e dalla volontà dell'utente.

ARTICOLO 11

Diritto al reclamo e a conoscerne l'esito, a formulare proposte e suggerimenti in forma verbale e scritta.

ARTICOLO 12

Diritto ad esprimere il proprio parere sui servizi offerti attraverso i Questionari di soddisfazione.

ARTICOLO 13

Diritto alla trasparenza.

7.2 Doveri dell'utente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e verso i servizi sanitari di cui usufruiscono tutti i cittadini; ottemperare ad un dovere vuol dire migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.

ARTICOLO 1

È doveroso mantenere un atteggiamento responsabile verso i pazienti, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo (rumore, luci accese, radio, tv con volume alto, cellulari, eccetera).

ARTICOLO 2

È doveroso mantenere un comportamento rispettoso e collaborativo con tutto il personale della struttura e con la Direzione Sanitaria.

ARTICOLO 3

È doveroso da parte dei pazienti attenersi alle prescrizioni terapeutiche e alle indicazioni comportamentali ricevute, per garantire il miglior esito possibile delle cure.

ARTICOLO 4

È doveroso il rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.

ARTICOLO 5

Ogni persona ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria ma è suo dovere assumere le informazioni nei tempi e nelle sedi opportune.

ARTICOLO 6

È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate, onde evitare sprechi di risorse.

ARTICOLO 7

È dovere di ogni paziente fumare solo dove è consentito, per preservare la salute della collettività.

7.3 27 Impegni con il cittadino (DGRT n.335 del 28/04/2014)

La Clinica Specialistica Villa Azzurra misura costantemente le performance relative alla qualità percepita garantendo costantemente i seguenti impegni con il cittadino così come previsto dalla DGRT n. 335 del 28/04/2014:

1. Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale a contatto con essi;
2. Garantire il rispetto delle specificità etniche e culturali;
3. Garantire il rispetto della dignità della persona nel fine vita e dopo la sua morte;
4. Garantire cure palliative e terapia del dolore;
5. Garantire la piena funzionalità e visibilità dell'URP;
6. Cura dell'empowerment a livello individuale e di comunità, con iniziative di informazione / educazione rivolte ai cittadini ed a persona affette da specifiche patologie;
7. Garantire all'atto del ricovero l'informazione sul presidio di ricovero sugli aspetti che interessano al paziente tramite consegna della CDS su richiesta e l'indicazione del sito Web della struttura dove visualizzarla;
8. Cura della comunicazione clinica (consenso informato, operatore di riferimento per alcune categorie di pazienti);
9. Garantire l'ottenimento di notizie cliniche da parte del ricoverato stesso e /o dei familiari dei ricoverati, nel rispetto della privacy del paziente;
10. Agevolazione continuità delle cure dopo ricovero ordinario (consegna lettera dimissione ai dimessi, riferimento telefonico per i dimessi...);
11. Per pazienti fragili o con bisogni complessi garantire esistenza nel Presidio ospedaliero di protocolli di dimissioni che prevedano il coinvolgimento dei servizi territoriali;
12. Nel caso di mancata effettuazione della prestazione prenotata garantire all'assistito la possibilità di fruire della prestazione e

l'esecuzione della stessa;

13. Facilitare modalità ritiro referti e garantire per la consegna dei referti il rispetto dei 5 gg, salvo tipologia di esami dichiarati;
14. Garantire pubblicità, modalità di consegna copia della cartella clinica, comprensiva dei tempi massimi;
15. Comfort dei servizi comuni (comfort generale della struttura);
16. Garantire la possibilità di prenotare la scelta tra due o più menù per i pazienti a dieta libera, e garantire peculiarità alimentari per motivi di salute, culturali, etnici;
17. Migliorare accesso fisico alle strutture da parte di portatori di handicap o cittadini fragili;
18. Garantire la facilitazione di procedure amministrative/sanitarie complesse;
19. Garantire l'esistenza di una procedura per la gestione dei reclami che rispetti il tempo massimo di risposta di 30 gg e che utilizzi l'analisi dei reclami per migliorare la qualità dei servizi;
20. Utilizzare i risultati delle indagini di qualità percepita per migliorare la qualità dei servizi.



sezione seconda

2

I SERVIZI DELLA STRUTTURA

8

Il ricovero

Il trattamento terapeutico-riabilitativo è personalizzato e prevede al momento dell'ingresso la definizione degli obiettivi di cura concordati fra utente, Medico inviante ed Equipe multidisciplinare di Villa Azzurra (Medici - Infermieri - Psicologi psicoterapeuti - Psicologi - Educatore Professionale):

- acquisizione di consapevolezza del disturbo;
- motivazione al cambiamento;
- acquisizione di capacità di coping personali (strategie adattive);
- promozione della qualità di vita;
- partecipazione a gruppi psicoterapeutici e psicoeducativi.

8.1 Gli interventi erogati in fase di ricovero

Tutti gli utenti, indipendentemente dalle specificità dei singoli casi, riceveranno le seguenti prestazioni:

- **esami ematochimici** di routine, ECG;
- **confronto clinico** fra Medico inviante e con i Medici dell'Equipe in struttura, sugli obiettivi del ricovero;
- **valutazione clinica ed inquadramento diagnostico** secondo i criteri diagnostici del DSM-V;
- **colloqui con i familiari:** coinvolgimento dei familiari e delle persone significative per l'utente per tutta la durata della degenza, se autorizzati dall'Utente;
- **definizione del progetto personalizzato**, di tipo terapeutico e riabilitativo, sulla base degli obiettivi di cura concordati con l'utente e con l'Inviante;
- **colloqui psichiatrici;**
- **prescrizione farmacologica;**
- **pianificazione delle attività di gruppo** di tipo terapeutico, psicoeducativo, ricreativo e socializzante;
- **se indicati: colloqui psicologici motivazionali, di supporto e valutazioni psicodiagnostiche.**

Il Medico referente può inoltre richiedere consulenze erogate dagli Specialisti del Servizio ambulatoriale polispecialistico della struttura o di un Presidio Ospedaliero esterno (esami di laboratorio e strumentali, consulenze internistiche, consulenze psicologiche, ecc.).

Durante il ricovero, secondo le indicazioni dell'equipe multidisciplinare, sono previste per ciascun paziente:

- **sedute individuali** con Psicologi psicoterapeuti;
- **inserimento in gruppi psicoterapeutici strutturati ad orientamento cognitivo-comportamentale** (condotti

da Psicologi psicoterapeuti) finalizzati ad incrementare la consapevolezza, ad acquisire/incrementare le capacità di coping personali, a gestire il craving (desiderio irresistibile della sostanza) ed i momenti di crisi, prevenire le ricadute nell'uso di sostanze;

- **partecipazione a gruppi psicoeducazionali** condotti da Psicologi (attività strutturate e non strutturate) finalizzati alla conoscenza dei danni fisici, psichici e sociali conseguenti all'uso della sostanza;
- **attività ricreative e risocializzanti.**

8.2 Le attività

Il Centro delle Attività dispone di un'area dedicata di oltre 400 mq che si affaccia sul giardino interno alla struttura. Tutti gli ospiti della struttura possono accedere alle attività del Centro accomunate dall'obiettivo di supportare gli utenti sia rispetto al recupero delle abilità personali precedentemente possedute che nell'acquisizione di nuove competenze.

La partecipazione alle attività è preceduta da una valutazione congiunta, effettuata dal Medico referente del caso e dallo Psicologo, e finalizzata all'individuazione delle attività più indicate in relazione alle caratteristiche individuali.

Le attività previste, strutturate e non strutturate, sono coordinate e supervisionate dagli Psicologi dell'Equipe di reparto e condotte da diverse figure professionali.

La partecipazione alle attività da parte dell'utente e la loro efficacia rispetto al progetto terapeutico è soggetta a valutazioni periodiche da parte dell'Equipe multidisciplinare durante le riunioni di staff (due volte alla settimana) e nel corso delle supervisioni condotte dagli Psicologi (due volte alla settimana).

Il programma personalizzato iniziale, costantemente monitorato, nel corso della degenza può subire variazioni in relazione all'emergere di nuovi obiettivi di cura.

Il Centro delle Attività è aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 10:30 alle 17:00.

8.2.1 Attività di gruppo strutturate

La partecipazione è riservata ad un numero definito di utenti. Le attività consentono di acquisire consapevolezza sul proprio funzionamento personale e sono finalizzate all'acquisizione di maggiori competenze per il raggiungimento di una migliore qualità di vita.

Le attività sono condotte da: Psicologi-Psicoterapeuti ad orientamento Cognitivo Comportamentale, Psicologi ed Educatori Professionali.

GRUPPO DI TECNICHE PER LA GESTIONE DELLO STRESS

L'attività propone tecniche la cui efficacia è riconosciuta dalla Comunità Scientifica finalizzate al rilassamento, all'incremento delle emozioni piacevoli ed efficaci per la gestione dell'ansia, dell'insonnia e dello stress.

Alcune delle tecniche proposte sono: *Rilassamento Muscolare progressivo di E. Jacobson*, *Respirazione Diaframmatica*, *Visualizzazione di Immagini Positive e Tecniche somatiche*.

GRUPPO MINDFULNESS

L'obiettivo della pratica di mindfulness in gruppo è quello di sviluppare l'attenzione consapevole e l'accettazione del momento presente. La pratica valorizza un approccio libero dal giudizio e favorisce il cambiamento attraverso un agire efficace. La pratica di mindfulness viene effettuata anche tramite tracce audio.

GRUPPI PSICOEDUCAZIONALI

Gruppo Emozioni

L'obiettivo degli incontri è fornire conoscenze di base sulle varie emozioni e sul loro funzionamento facilitando, contestualmente, l'individuazione di strategie efficaci per un migliore adattamento all'ambiente. Il gruppo consente all'utente di prendere confidenza con la propria capacità di percepire, riconoscere, esprimere e modulare le emozioni.

Gruppo Assertività

Gli incontri hanno l'obiettivo di facilitare una comunicazione, verbale e non verbale, chiara e diretta nell'espressione delle proprie necessità, bisogni e desideri nel rispetto della relazione. Il gruppo promuove la conoscenza di se stessi, dei propri comportamenti e di quelli altrui. Vengono utilizzate tecniche caratterizzate da una sperimentazione attiva (role playing) e che facilitano l'esposizione, l'acquisizione di una consapevolezza del sé e di sé con gli altri nell'ottica di un cambiamento.

Gruppo Igiene del Sonno

Il gruppo ha l'obiettivo di accrescere le conoscenze sul sonno, sulle sue funzioni ed i suoi meccanismi, di acquisire abitudini corrette al fine di promuovere l'addormentamento ed il riposo notturno. Vengono presentate tecniche appartenenti ai protocolli di trattamento cognitivo comportamentale dell'insonnia.

Gruppo automonitoraggio delle situazioni problematiche

Il gruppo ha l'obiettivo di allenare gli utenti, tramite l'analisi di situazioni condivise, ad acquisire maggiore consapevolezza dei processi individuali di elaborazione degli stati mentali (pensieri, emozioni e sensazioni somatiche) e del significato dei comportamenti che ne derivano. Gli utenti vengono inoltre stimolati ad individuare strategie maggiormente efficaci per la gestione della sofferenza emotiva.

Gruppo comportamenti da addiction

Gli obiettivi del gruppo sono:

- fornire informazioni aggiornate sugli effetti dannosi psichici e fisici, nel breve e lungo termine, dell'utilizzo di sostanze sostanze ad azione psicoattiva (alcol, eroina, cocaina, cannabinoidi, benzodiazepine, ecc.) e sulla compromissione del funzionamento socio-relazionale ad esso legata ed ai comportamenti da addiction;
- proporre strategie di auto-osservazione dei meccanismi che sottendono il comportamento di addiction;
- proporre strategie di: fronteggiamento del craving e degli impulsi, di programmazione dell'astinenza e di riduzione del danno in caso di ricaduta.

Laboratorio sensoriale

Il gruppo ha l'obiettivo di promuovere la consapevolezza della percezione dei cinque sensi (tatto, vista, udito, olfatto, gusto) nel momento presente proponendo esercizi di autoconsolazione, utili nella gestione dei momenti di stress e di sofferenza emotiva.

Terapia occupazionale

L'attività consiste nell'eseguire lavori di: ricamo, découpage, disegno, pittura, ecc. Si prefigge di stimolare le abilità manuali, creative e cognitive della persona nutrendo gli interessi personali durante la degenza.

Cura di sé

L'attività consiste nella cura dei capelli, nel make up, ecc. Si propone di favorire il recupero e/o acquisizione di abilità relative alla cura della persona.

Palestra

L'attività prevede l'utilizzo degli attrezzi presenti nella palestra della struttura e consente ai degenti il recupero del benessere psicofisico.

8.2.2 Attività di gruppo non strutturate

Circolo Ricreativo

Le attività prevedono un momento di incontro che facilita la socializzazione fra degenti attraverso un intrattenimento ricreativo all'interno del salone polivalente e del giardino interno.

Sono accessibili a chiunque lo desideri nelle giornate e negli orari indicati nel planning, previa autorizzazione medica, sono coordinate da Educatori Professionali, OSS e comprendono:

- attività di lettura di libri e riviste (biblioteca);
- servizi di distribuzione automatica di alimenti e bevande;
- giochi di società;
- ping pong;
- calcio balilla;
- giochi di società;
- attività di lavanderia e stireria self service;
- tombola.

La Terapia Dialettico Comportamentale (DBT), nata negli Stati Uniti negli anni 70-80 e sviluppata da Marsha Linehan, è un programma terapeutico evidence based attualmente adottato a livello internazionale.

Il trattamento DBT, che nasce per la cura del Disturbo Borderline di Personalità, la cui caratteristica principale è il comportamento impulsivo derivante dalla disregolazione emotiva, è attualmente indicata anche per pazienti adulti ed adolescenti con persistenti e pervasive difficoltà nella gestione delle emozioni che trovano espressione nei comportamenti autolesivi (tagli, bruciature, utilizzo di sostanze ad azione psicoattiva, restrizione ed abbuffate di cibo, sessualità promiscua, condotte a rischio) e nei gesti estremi come i tentativi suicidari.

Il trattamento DBT intensivo, in regime di ricovero, segue il seguente protocollo:

- valutazione psicodiagnostica;
- incontri di pretrattamento finalizzati all'orientamento, all'impegno, alla condivisione degli obiettivi di cura ed alla sottoscrizione di un accordo terapeutico;
- due sedute settimanali di terapia individuale;
- due sedute settimanali di gruppo per l'apprendimento delle abilità psicosociali (skills training);
- la partecipazione al gruppo di pratica Mindfulness e ad altri gruppi volti ad integrare le strategie acquisite nel corso degli skills training;
- prescrizione farmacologica;
- riunione settimanale del team DBT;-monitoraggio degli obiettivi raggiunti alla dimissione;

Il Team DBT, composto da Psicologi Psicoterapeuti e Psichiatri, attua il programma di trattamento durante la degenza (in convenzione con il SSN o solvenza in proprio l'onere della degenza).

PER INFORMAZIONI

Contattare il Centralino e chiedere della Team Leader DBT o scrivere all'indirizzo di posta elettronica.

0546 978911

villaazzurra@kosgroup.com

8.3 Trattamento terapeutico-riabilitativo alcolico e tossicologico

Il Trattamento, attuato da un'Equipe multidisciplinare (Psichiatra, Psicologo, Internista, Educatore Professionale) è rivolto ad utenti che presentano una problematica da uso di sostanze (DSM-5).

Prevede la definizione degli obiettivi terapeutici, il loro monitoraggio per tutta la durata della degenza ed una dimissione protetta.

In particolare:

- esami ematochimici di routine;
- ECG;
- cura delle problematiche fisiche sostanza-correlate;
- prescrizione di una terapia farmacologica;
- acquisizione di consapevolezza del disturbo;
- motivazione al cambiamento;
- gruppo comportamenti da addiction (strategie per la gestione del craving, prevenzione delle ricadute, acquisizione di capacità di coping personali) ad orientamento cognitivo-comportamentale;
- promozione della qualità di vita;
- colloqui individuali;
- gruppo Mindfulness;
- gruppi psicoeducativi.

9

Il Poliambulatorio

9.1 Modalità di accesso

ACCESSO IN CONVENZIONE CON IL SSN

Per ottenere una visita specialistica o una prestazione diagnostica o terapeutica in convenzione con il SSN, l'utente deve essere munito dell'impegnativa del medico del Servizio Nazionale su ricettario nazionale.

La richiesta del medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- cognome, nome ed età dell'assistito con indicazione della Azienda sanitaria Locale di residenza dello stesso;
- numero del libretto sanitario e del codice fiscale dell'assistito, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione;
- tipo di prestazione richiesta;
- quesito diagnostico;
- timbro e firma del medico con indicazione del codice regionale dello stesso.

ACCESSO IN REGIME DI SOLVENZA

In caso di richiesta di visita specialistica o di prestazione diagnostica o terapeutica per pazienti solventi, sarà possibile accedere alla prestazione tramite prenotazione telefonica.

PUNTO PRELIEVI

Presso il Poliambulatorio della Clinica Villa Azzurra è attivo il punto prelievi, aperto il **martedì e il giovedì dalle ore 7:00 alle ore 9:00**, con accesso senza necessità di prenotazione.

È inoltre disponibile il prelievo ematico eco-guidato, finalizzato a garantire maggiore comfort e sicurezza ai pazienti con accessi venosi difficoltosi.

PUNTO PRELIEVI

L	M	M	G	V	S	D
☐	☒	☐	☒	☐	☐	☐

☒ Dalle 7:00 alle 9:00

9.2 Prestazioni erogate

Cardiologia:

- Visita cardiologica + ECG*
- Visita cardiologica di controllo + ECG*
- Ecocolordoppler cardiaco*

Cardiologia/Vascolare:

- Ecocolordoppler tronchi sovraortici*
- Ecocolordoppler arterioso-venoso arti inferiori e superiori*
- Ecocolordoppler testicolare/scrotale*
- Ecocolordoppler aorta addominale + vasi viscerali + arterie renali*

Neurologia:

- Visita neurologica
- Visita neurologica di controllo

Oculistica:

- Visita oculistica + Esame del fundus oculi*
- Visita oculistica di controllo*
- Sondaggio e lavaggio vie lacrimali*
- Analisi superficie oculare (Test di Schirmer BUT)*

Otorinolaringoiatria:

- Visita orl*
- Visita orl di controllo*
- Esame audiometrico*
- Esame impedenziometrico*
- Rimozione tappi di cerume*
- Esame fibroscopio
- Endoscopia laringea

Diagnostica per immagini:

- Ecografia addome completo*
- Ecografia addome superiore*
- Ecografia addome inferiore*
- Ecografia osteoarticolare*
- Ecografia di ghiandole salivari,collo per linfonodi, tiroide-paratiroidi*
- Ecografia della cute e del tessuto sottocutaneo*
- Ecografia muscolotendinea*
- Ecografia dei testicoli*
- Ecografia grossi vasi addominali e linfonodi paravasali, aorta addominale*
- Ecografia mammaria

Psichiatria e Psicoterapia:

- Psicologia e psicoterapia cognitivo-comportamentale

* Prestazioni prenotabili tramite CUP in convenzione con il S.S.N.

9.3 Prenotazione e cancellazione

Per le prestazioni in libera professione la prenotazione e cancellazione può essere effettuata telefonicamente o di persona alla reception amministrativa.

Per le prestazioni in convenzione con il SSN la prenotazione può essere effettuata di persona presso il CUP della struttura o telefonicamente al CUPTel regionale al nr. 800 00 22 55; se impossibilitato a rispettare l'appuntamento preso, il paziente è tenuto a disdirlo secondo le modalità riportate nel foglio di prenotazione rilasciato dal CUP.

CUP:

L	M	M	G	V	S	D
						

 Dalle 9:00 alle 12:00

Tel. 0546 978911

villaazzurra@kosgroup.com

9.4 L'accesso

L'utente, al momento del suo arrivo a Villa Azzurra, potrà rivolgersi alla Reception Amministrativa con la seguente documentazione:

PER LE PRESTAZIONI IN CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

- la prenotazione CUP;
- l'impegnativa del Medico di Medicina Generale;
- la documentazione clinica in suo possesso che sottoporà all'attenzione dello Specialista (esami ematochimici e referti).

PER LE PRESTAZIONI IN LIBERA PROFESSIONE

- la documentazione clinica in suo possesso che sottoporrà all'attenzione dello Specialista (esami ematochimici e referti)

Presentandosi nel luogo indicati nella prenotazione all'orario prescritto, l'assistito verrà sottoposto senza ritardi alla prestazione richiesta, con garanzia della continuità terapeutica, e necessaria.

9.5 Il Pagamento

Il pagamento degli importi dovuti (a tariffa intera, ridotta o fissa) per le visite specialistiche e per le prestazioni diagnostiche, deve avvenire prima dell'effettuazione della prestazione.

Potrà essere effettuato presso la Reception Amministrativa in contanti, tramite Bancomat o Carta di Credito.

- Per le prestazioni in **convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale** è previsto pagamento del ticket, salvo esenzioni.
- Per le prestazioni in **libera professione**: il pagamento è soggetto a fatturazione secondo le tariffe in vigore.

9.6 Consegna referti

I referti vengono consegnati all'utente dallo Specialista contestualmente alla prestazione (salvo diversa indicazione dello Specialista).

È possibile contattare direttamente il proprio Specialista di fiducia.

10

Modalità di accesso alle prestazioni di ricovero

10.1 La scelta del reparto

La valutazione sull'appropriatezza del ricovero e l'assegnazione al contesto di cura più idoneo vengono effettuati, in maniera congiunta, dallo Specialista dell'Equipe interna e dal Medico Inviante (Specialista del DSM-DP, Specialista privato, Medico di Medicina Generale e di Pronto Soccorso) sulla base del grado di urgenza della richiesta, delle caratteristiche del disturbo psichiatrico, dell'intensità assistenziale richiesta e degli obiettivi del ricovero.

10.2 Come accedere

Villa Azzurra accoglie pazienti da tutto il territorio nazionale che accedono volontariamente, in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale o solventi in proprio l'onere della degenza.

Accoglie anche cittadini dell'Unione Europea in possesso di un documento comprovante l'Assistenza Sanitaria Pubblica presso il Paese d'origine e di altri Paesi che hanno sottoscritto accordi di reciprocità con l'Italia.

Il Medico Inviante compila la Scheda di prenotazione in ogni sua parte e la inoltra all'Ufficio Ricoveri via fax e/o via email.

L'utente e/o l'Inviante verranno contattati telefonicamente dagli impiegati dell'Ufficio Ricoveri che provvederanno a comunicare il giorno e l'ora dell'ingresso in clinica, forniranno inoltre informazioni sulla documentazione necessaria.

UFFICIO RICOVERI:

L M M G V S D



 Dalle 8:00 alle 18:30

Tel. 0546 978911

ufficioricoveri.villaazzurra@kosgroup.com

10.3 Il giorno del ricovero

Il paziente al momento del suo arrivo in clinica si rivolgerà all'Ufficio Ricoveri dove esibirà un documento d'identità in corso di validità, la tessera sanitaria, l'impegnativa di ricovero.

Espletata la parte amministrativa sarà accompagnato da un Infermiere in reparto, riceverà la Carta dei Servizi e sottoporrà tutta la documentazione clinica in suo possesso all'attenzione del Medico che effettuerà il ricovero.

Il Medico Referente accoglie il paziente al momento dell'ingresso in reparto, pianifica e verifica l'andamento del programma di trattamento per tutta la durata della degenza, si interfaccia con le figure professionali interne ed esterne alla struttura, con i

familiari e/o con le persone significative (previo consenso del paziente). Al termine della degenza provvederà a concordare con l'Inviante la prima visita di controllo.

10.4 Cosa portare per il ricovero

1. Carta di identità, tessera sanitaria e codice fiscale:

I pazienti (comunitari o extra-comunitari) devono essere in possesso di un valido documento di identità da presentare all'Ufficio Ricoveri.

2. Documentazione sanitaria

Il giorno di ingresso è indispensabile portare con sé e consegnare, tutti gli esami e altri accertamenti diagnostici eseguiti prima del ricovero, eventuale documentazione sanitaria relativa a precedenti ricoveri anche in altre strutture (es. cartelle cliniche e lettere di dimissioni riferite a precedenti ricoveri, indagini diagnostiche e/o radiologiche, eventuali esami di laboratorio già eseguiti, ecc.), le prescrizioni riguardanti i farmaci che si assumono abitualmente. È importante comunicare tutte le notizie relative al proprio stato di salute ed eventuali allergie.

3. Richiesta di ricovero

richiesta del medico di famiglia o del medico psichiatra operante nel servizio pubblico (medico del DSM) o richiesta del medico psichiatra specialista privato che ha compilato la specifica scheda di prenotazione.

4. Abbigliamento

Vista la presenza di spazi comuni di socializzazione e di un ampio parco circostante, si consiglia un abbigliamento comodo e funzionale, a discrezione del paziente.

5. Materiale per l'igiene personale

Si consiglia:

Per le signore

- Eventuali prodotti di bellezza **non** in contenitori in vetro (creme viso, trucchi, prodotti per capelli, ecc.);
- Lime per le unghie in cartone e nessun oggetto tagliente;
- Pettine e spazzola.

Per i Signori

- Rasoio elettrico;
- Eventuali prodotti di bellezza non in contenitori in vetro (creme idratanti, dopobarba, prodotti per capelli, ecc.);
- Lime per le unghie in cartone e nessun oggetto tagliente;
- Pettine e spazzola.

Schema di sintesi

IL GIORNO DEL RICOVERO IL PAZIENTE DEVE PORTARE CON SÉ:

- carta d'identità in corso di validità
- tessera codice fiscale
- tessera sanitaria
- richiesta di ricovero
- eventuale documentazione sanitaria
- piano terapeutico
- effetti personali strettamente necessari per l'igiene (es. spazzolino da denti, dentifricio, saponetta, deodorante, pettine, shampoo ecc.)
- abbigliamento personale comodo e funzionale (biancheria intima, pigiama, tuta, scarpe da ginnastica, fazzoletti, ecc.)

È PROIBITO PORTARE ALL'INTERNO DELLA CLINICA I SEGUENTI OGGETTI:

- Bevande alcoliche
- Farmaci non autorizzati o sostanze illegali
- Oggetti a forma appuntita o tagliente (es. ferri da calza, forbicine)
- Oggetti che possono arrecare disturbo agli ospiti, quali ad esempio, televisioni, radio e ventilatori, se non autorizzati dalla Direzione
- Cibi
- Stoviglie
- Lenzuola



10.5 Denaro e oggetti di valore

I pazienti sono invitati a **non portare oggetti preziosi e/o importanti somme di denaro** per ragioni di sicurezza.

La Clinica Villa Azzurra non risponde di eventuali ammanchi e declina ogni responsabilità in caso di furto e per lo smarrimento di oggetti personali lasciati incustoditi durante il soggiorno.

Si ricorda che nessuna somma di denaro deve essere versata dai malati al personale sanitario, a titolo di mancia.

10.6 Permessi di uscita

Al fine di garantire una regolare attività assistenziale e terapeutica, ai degenti non è consentito uscire dalla Clinica.

Eventuali permessi di uscita richiesti al medico che ha in carico il paziente, devono essere autorizzati dal Medico Responsabile.

Il paziente che si allontana dalla Clinica senza il permesso della Direzione Sanitaria potrà essere immediatamente dimesso.

10.7 La dimissione

La dimissione, protetta, viene concordata dal Medico referente del caso con l'Utente e con l'Inviante. La lettera di dimissione consegnata all'utente riporta tutte le indicazioni necessarie per la prosecuzione delle cure al domicilio, incluso un appuntamento per la prima visita di controllo con il proprio Specialista al fine di garantire la continuità terapeutica.



sezione terza

3

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

11

Standard di qualità, impegni e programmi

In linea con la propria mission, le strutture del Gruppo KOS sono orientate all'assistenza della persona malata e si impegnano con i seguenti obiettivi di qualità.

11.1 Ricovero e cure

FATTORI DI QUALITÀ

STANDARD/IMPEGNI

Qualità della cura

Garanzia di impegno a curare ed assistere in modo continuativo tutti i pazienti con le più avanzate conoscenze mediche e tecnologiche a nostra disposizione

Umanizzazione dei rapporti

Impegno del personale a rispettare la dignità e la privacy del paziente secondo procedure definite ad interfacciarsi sempre cordialmente e rispettosamente con Utenti e familiari.

Rispetto della dignità, delle convinzioni personali e del credo religioso

Assenza di qualsiasi forma di discriminazione per età, genere, razza, lingua, condizione sociale, credo religioso, opinione politica.

Chiarezza dell'informazione sulle cure ricevute

Impegno del personale medico a fornire sempre al paziente informazioni precise sul proprio stato di salute e sul piano di cura.

Chiara identificazione del ruolo del personale

Ogni operatore è identificato con cartellino di riconoscimento della struttura. Le divise degli operatori hanno colori differenti in base al profilo professionale. I codici dei colori delle divise sono indicati nella carta dei servizi ed esposti in struttura.

Personalizzazione del percorso terapeutico

Definizione del progetto terapeutico e dei programmi riabilitativi, secondo linee guida scientificamente validate, condivisi con medici invianti, pazienti e familiari.

FATTORI DI QUALITÀ

STANDARD/IMPEGNI

Indicazioni sulla vita di reparto

Consegna del regolamento interno al momento del ricovero e illustrazione della vita in reparto da parte di un operatore disponibile a fornire tutti i chiarimenti richiesti dal paziente e dai suoi famigliari.

Rapporti con i famigliari

Sono garantite quotidianamente le visite ai degenti nelle fasce orarie indicate nella carta dei servizi ed esposte in struttura. Sono garantiti i colloqui con i sanitari: nel rispetto della normativa sulla privacy, ogni équipe medica garantisce la possibilità di essere informati sullo stato di salute del proprio caro.

Chiarezza della lettera di dimissione contenente tutte le informazioni utili al medico di riferimento per la continuità assistenziale

Consegna di una lettera di dimissione con indicazioni relative a: diagnosi, terapie prescritte, accertamenti diagnostici eseguiti, terapia farmacologica da proseguire a domicilio, appuntamento per la prima visita di controllo con il referente esterno (dimissione protetta).

11.2 Ascolto, suggerimenti e reclami

AMBITI

STANDARD/IMPEGNI

Informazione preventiva sulle modalità di ricovero: garanzia di supporto nel disbrigo delle pratiche necessarie al ricovero

Disponibilità a fornire informazioni di persona o telefonicamente tutte le informazioni utili al ricovero da parte del personale (coordinatori, medici, operatori e personale amministrativo).

Chiarezza dell'informazione sulle prestazioni offerte

Garanzia di fornire sempre informazioni chiare e precise a voce da parte del personale e per iscritto nella Carta dei Servizi stampata una volta all'anno e consegnata a tutti i pazienti e famigliari. La Carta dei Servizi stampata è sempre disponibile in reception, area ambulatoriale e reparti di degenza o scaricabile dal Sito Internet www.kosgroup.com

Semplicità di ottenimento di copia di cartella clinica

L'ufficio accettazione fornisce anche telefonicamente indicazioni su come ottenere copia della cartella clinica.

Tempo di rilascio di copia di cartella clinica

Come da normativa (nuovo decreto legge Gelli) è garantita la consegna della copia della cartella clinica entro 7 giorni lavorativi.

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD/IMPEGNI
Possibilità di esprimere il proprio parere sui servizi ricevuti	Consegna a tutti i pazienti dei questionari di soddisfazione per la valutazione dei servizi ricevuti. È comunque sempre possibile richiedere un colloquio con l'URP o con il direttore della struttura. In Clinica Psichiatrica è anche presente un Totem per la valutazione dei servizi ricevuti.
Accoglimento dei reclami	Tutto il personale è addetto alla raccolta dei reclami e all'inoltro alla Direzione Sanitaria o Amministrativa in base alla competenza. Le direzioni si impegnano a fornire una risposta entro un tempo massimo di 15 giorni (come da normativa).

11.3 Prestazioni Alberghiere

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD/IMPEGNI
Pulizia delle aree di degenza e socializzazione	Garanzia di massima cura delle aree riservate all'utenza in struttura.
Confort delle stanze di degenza	Tutte le stanze garantiscono livelli di confort in linea con i livelli di sicurezza richiesti dalle condizioni cliniche dei pazienti, a tutela della salute di tutti gli Utenti.
Accoglienza	Il gruppo si impegna ad esporre una segnaletica interna chiara ed efficace per favorire l'orientamento di tutti gli utenti.
Assenza di barriere architettoniche	Villa Azzurra è priva di barriere architettoniche per garantire uguale accessibilità a tutte le persone.
Pasti personalizzati	È garantita a tutti gli utenti la possibilità di scegliere i pasti nell'ambito di un Menù che consenta il rispetto delle tradizioni, usi e costumi religiosi.
Presenza di spazi comuni	La clinica è dotata di: • aree di degenza • aree di socializzazione TV e arredamento a garantire il confort dei pazienti • locali predisposti per i fumatori • centro delle attività • spazi verdi (parco esterno e cortile interno) • palestra • distributori automatici di bevande • Bar

Gentile Utente,
La invitiamo ad utilizzare
queste pagine per le
informazioni che le sono
più utili.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Clinica specialistica
Villa Azzurra

Via Cavina, 9
48025 Riolo Terme (RA)

0546.978911
villaazzurra@kosgroup.com

www.kosgroup.com/it/centri/villa-azzurra

Versione di
gennaio 2026