



Villa
dei Pini
Psichiatria

Carta dei servizi





CLINICA SPECIALISTICA PSICHIATRICA ACCREDITATA

Villa dei Pini

Firenze

La Carta dei Servizi
è stata curata dalla
Direzione di Struttura

Direttore Sanitario
Rocco Donato Damone

Versione di
giugno 2026

Gentile Utente,

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

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 <i>Psichiatria Clinica e Programma per la Dissuefazione Alcolica</i>	22
3.1.2 <i>Ricovero per disturbi della nutrizione e dell'alimentazione</i>	23
3.1.3 <i>DTB e trattamento del disturbo borderline di personalità</i>	24
3.1.4 <i>Prestazioni ambulatoriali</i>	25
3.2 Articolazione della struttura	26

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	30

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 Servizi accessori a pagamento	36
5.5 Camere a maggior comfort alberghiero	37
5.6 La visita medica e le riunioni d'équipe	37
5.7 La terapia farmacologica	38
5.8 Servizio religioso	38

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	41
7.1 Diritti del paziente	41
7.2 Doveri dell'utente	43
7.3 Impegni con il cittadino	44

Sezione Seconda

8

IL RICOVERO	49
8.0.1 Ricovero ospedaliero in degenza ordinaria	50
8.0.2 Ricovero in regime di day-hospital (DH)	50
8.0.3 Ricovero ospedaliero in regime di riabilitazione	50
8.1 Gli interventi erogati in fase di ricovero	51
8.2 Modalità di accesso alle prestazioni di ricovero	52
8.2.1 Come accedere	52
8.2.2 Accesso in convenzione con SSN	53
8.2.3 Accesso al ricovero in regime privato	54
8.3 Il giorno del ricovero	54
8.3.1 Cosa portare per il ricovero	55
8.3.2 Denaro e oggetti di valore	56
8.4 Permessi di uscita	58
8.5 La dimissione	58

9

PRESTAZIONI AMBULATORIALI	59
9.1 Prestazioni ambulatoriali	59

Sezione Terza

10

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	63
10.1 Ricovero e cure	63
10.2 Informazioni e pratiche amministrative	64
10.3 Ascolto e suggerimenti	65
10.4 Prestazioni alberghiere	65



Villa dei Pini in un clic

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

www.kosgroup.com/it/centri/villa-dei-pini-firenze

La Carta dei Servizi
è uno strumento
progettato da
Villa dei Pini 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 DI STRUTTURA

Barbara Pieri

DIRETTORE SANITARIO

Dott. Rocco Donato Damone

MEDICI

Dott. Massimo Scalini

Dott. Alessandro Rachini

Dott.ssa Laura Plateroti

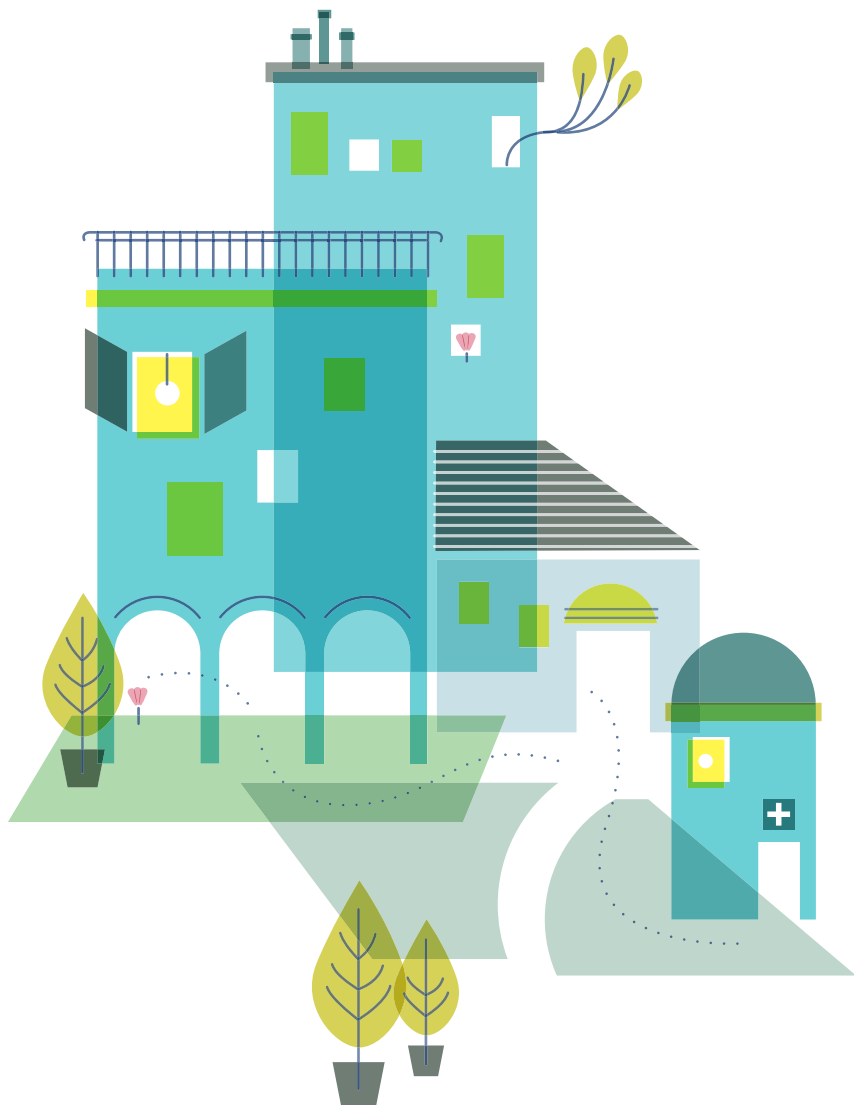
RESPONSABILE PSICOLOGI

Caterina Pieraccioli

COORDINATORE INFERMIERISTICO

Carmela Nacchia

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 dei Pini, 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 dei Pini 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 Struttura 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 dei Pini** 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 dei Pini 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 A1, uscita
Firenze Impruneta,
direzione Galluzzo.
Raggiungere Porta
Romana a Firenze e
imboccare la via Ugo
Foscolo e proseguire
fino alla Clinica



IN AUTOBUS

Autobus n° 42 da
Porta Romana (FI)



IN AEREO

Gli aeroporti di
riferimento sono
Firenze, Bologna e
Pisa

Via Ugo Foscolo, 78 - 50124 Firenze (FI)

3

Presentazione

Villa dei Pini 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 dei Pini 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 invianti 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

La Clinica Villa dei Pini è impegnata da decenni nel trattamento del disagio psichico ed è accreditata e convenzionata con il SSN.

Opera principalmente in tre aree, dette Unità Operative:

- **Psichiatria Clinica** (PCL), dedicata a pazienti con disturbi d'ansia, dell'umore (depressione, spettro bipolare), e psicotici;
- **Disturbi del Comportamento Alimentare** (CoDA), che si occupa della riabilitazione di pazienti con anoressia nervosa, bulimia, obesità, e forme composite di malattie dell'alimentazione;
- **Dialectical Behaviour Therapy** (DBT) per pazienti con Disturbo Borderline di Personalità.

3.1.1 Psichiatria Clinica e Programma per la Dissuefazione Alcolica

Si occupa del trattamento, in regime di ricovero ospedaliero ordinario o in day - hospital, dei disturbi psichiatrici maggiori, in particolare quelli relativi allo spettro ansioso, ai disturbi dell'umore (depressivo e bipolare), ai disturbi del versante psicotico, alle patologie della personalità e del neurosviluppo

(ADHD dell'adulto).

La **Psichiatria Clinica** non si occupa delle condotte di abuso/dipendenza, fatte salve quelle da Sedativi, Ipnotici, o Ansiolitici benzodiazepinici, o delle patologie psichiatriche indotte da Alcool.

3.1.2 Ricovero per Disturbi della Nutrizione e dell'Alimentazione

I Disturbi della Nutrizione e dell'Alimentazione vengono affrontati con la Riabilitazione Psiconutrizionale presso il Compartimento Disturbi dell'alimentazione (CoDA).

Villa dei Pini ha programmi specifici per anoressia nervosa, bulimia nervosa, disturbi alimentari non altrimenti specificati, obesità psicogena e binge eating disorder (BED), dal 2023 dedicati anche ad una utenza minorenni.

Il percorso viene effettuato con obiettivi concordati settimanalmente tramite colloqui specifici con lo Psichiatra di riferimento. Ogni settimana vengono effettuati anche i colloqui di sostegno psicologico e quotidianamente (dal lunedì al venerdì) i pazienti partecipano a sessioni psico-educazionali di gruppo.

Il recupero di un comportamento alimentare sano e la normalizzazione del peso corporeo inducono effetti positivi non solo sulla forma fisica ma anche sulla sintomatologia psicologica e psichiatrica. Il trattamento è integrato, multidisciplinare ed individualizzato a seconda delle necessità del paziente.

Nell'équipe sono presenti anche il medico internista, il ginecologo ed il fisioterapista.

Al percorso del paziente viene affiancato un trattamento per le

figure di riferimento significative (familiari e partner) di gruppo o individuale (incontri di terapia familiare). Vi è un costante contatto con gli specialisti invianti per la condivisione del progetto terapeutico.

Può essere attivato il percorso scuola-ospedale per i pazienti in età scolare.

3.1.3 DBT e Trattamento del Disturbo Borderline di Personalità

Il Trattamento del Disturbo Borderline di Personalità effettuato sulla base della Dialectical Behavioural Therapy, DBT (*Terapia Dialettico-Comportamentale*) si è rivelato efficace in regime residenziale con un programma di Ricovero Riabilitativo per le situazioni più gravi con condotte autolesionistiche ed anticonservative che, in assenza di un programma specifico, vengono in genere gestite in emergenza con ripetuti accessi al Pronto Soccorso ed eventualmente con successivo ricovero nel Servizio Psichiatrico Diagnosi e Cura.

Il programma in questione prevede uno o due moduli di tre mesi, differenziati un base alla valutazione clinica, finalizzati ad acquisire e potenziare le abilità dei quattro moduli della DBT (*mindfulness, stress tolerance, regolazione emotiva, efficacia interpersonale*) al fine di estinguere i comportamenti disfunzionali.

Il trattamento erogato è conforme al modello DBT standard internazionale. L'aderenza al modello è garantita dalla formazione dell'équipe terapeutica (*due medici e quattro psicologi, tutti formati mediante Intensive Training in DBT con Marsha Linehan*) e l'appartenenza dell'équipe alla Società Italiana DBT che fornisce

le linee guida per l'assessment, le modalità di trattamento e la valutazione di decorso ed esito.

3.1.4 Prestazioni ambulatoriali

Presso Villa dei Pini è possibile effettuare prestazioni ambulatoriali che possono riguardare tutti i programmi (inclusi i gruppi familiari) e sono relative alla fase di valutazione per l'eligibilità al ricovero, o come consulenza specialistica per pazienti esterni, o ancora quale follow-up di situazioni cliniche complesse, onde favorire il rinforzo e lo sviluppo delle strategie di compenso apprese, in accordo con i sanitari territoriali di riferimento per il paziente.

Le suddette prestazioni includono: visite specialistiche psichiatriche, visite e controlli per i disturbi alimentari, visite e controlli dietologici e sedute di psicoterapia.

Le prenotazioni possono essere effettuate telefonicamente o via e-mail.

L	M	M	G	V	S	D
						
 Dalle 8:00 alle 16:00						

Tel. +39 055 221691 int. 3

villadeipini.fi@kosgroup.com

3.2 Articolazione della struttura

La Clinica Psichiatrica Villa dei Pini è immersa in un ampio parco alberato, sulle colline di Firenze, nelle immediate vicinanze del centro storico. Il corpo centrale della struttura (Edificio 1) risale al XVI secolo, ed è successivamente stato ampliato e trasformato in clinica privata nell'immediato dopoguerra. Ha la forma di un arco che abbraccia un ampio giardino, e sorge sull'antica villa Grisolini-Malatesta.

Questo edificio, interamente ristrutturato di recente, ospita le unità operative della Psichiatria Clinica (PCL) e della DBT.

Edificio 1

Corpo centrale: Psichiatria Clinica e DBT

PIANO TERRA

- * Amministrazione
- * Accettazione
- * Studi medici
- * Infermeria
- * Soggiorno
- * Sala delle attività terapeutiche
- * Sala da pranzo
- * Cucina
- * Stanze di degenza
- * Portineria

PRIMO PIANO

- * Stanze di degenza
- * Studi medici
- * Medicherie

O

ESTERNO

- * Giardino
- * Locale per le attività
- * Lavanderia
- * Cappella



3. PRESENTAZIONE

L'altro edificio, di più recente costruzione, è sito alla sinistra dell'ingresso principale, ed è dedicato ai Disturbi del Comportamento Alimentare (CoDA).

Villa dei Pini è dotata di 75 posti letto, suddivisi in camere singole, doppie e triple, tutte dotate di televisori ed aria condizionata, con bagno privato o nelle immediate vicinanze.

Edificio 2

Corpo laterale: CoDA

PIANO TERRA

- * Stanze di degenza
- * Studi medici
- * Medicherie
- * Sala attività di gruppo
- * Mensa

PRIMO PIANO

- * Stanze di degenza
- * Studi medici
- * Medicherie
- * Ufficio Direzione



4

Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Richieste di informazioni

Tel. +39 055 221691 int. 1 o 3



Ufficio Ricoveri

L M M G V S D



villadeipini.fi@kosgroup.com

Dalle 8:00 alle 14:00

Amministrazione, URP e prestazioni ambulatoriali

L M M G V S D



villadeipini.fi@kosgroup.com

Dalle 8:00 alle 16:00

4.2 Le notizie cliniche e la Privacy

Gli aggiornamenti sulle condizioni di salute dell'utente sono forniti dal personale sanitario nei seguenti orari:

Psichiatria Clinica: 12:00 - 13:30 dal lunedì al venerdì;

DBT: 12:30 - 13:30 il lunedì, mercoledì e venerdì

CoDA: 13:00 - 13:30 martedì, mercoledì e giovedì, 13:00 - 13:30 lunedì e martedì, 9:00 - 9:30 mercoledì e giovedì (a seconda del medico).

Nell'esclusivo interesse degli Utenti, il personale è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti i Pazienti e non fornisce alcuna informazione ai familiari e persone significative se non espressamente autorizzato.

All'atto dell'ingresso in Clinica viene fornita adeguata informativa e richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR).

4.3 Richiesta di copia della Cartella Clinica e documenti amministrativi

Presso l'**Accettazione Degenze** può essere richiesta copia della cartella clinica, che sarà disponibile entro 7 giorni lavorativi dal momento della chiusura della documentazione clinica, come previsto dall'attuale normativa.

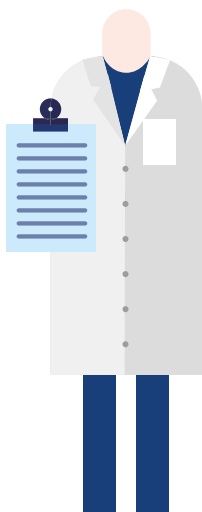
La copia della cartella clinica viene rilasciata mediante:

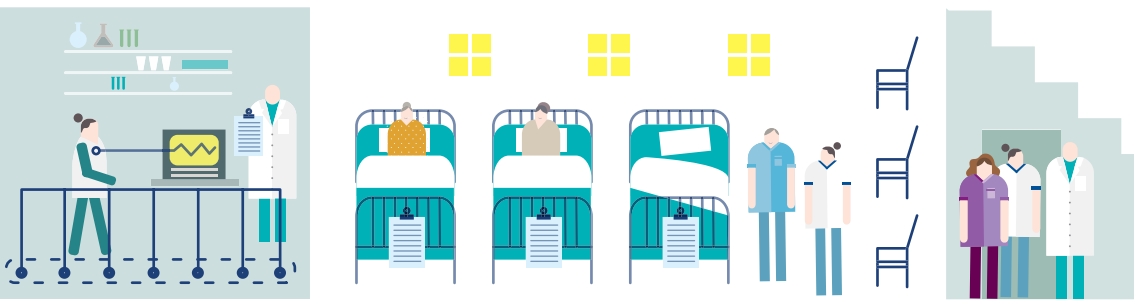
1. invio all'interessato a mezzo posta in contrassegno di € 25,00 (contributo spese segreteria e postali) per ogni copia di cartella clinica richiesta;
2. rilascio diretto all'interessato o al delegato se richiesto esplicitamente al costo di € 25,00 (contributo spese segreteria).

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

L'accettazione degenze può inoltre rilasciare, ai diretti interessati, documentazione attestante la degenza e altra documentazione amministrativa, dietro approvazione del Direttore Sanitario.

Il modulo di richiesta si può ritirare in accettazione o scaricare dal sito.





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, una foto e la qualifica del dipendente.

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



MEDICI

Camice bianco



PSICOLOGI

Camice Bianco



CAPOSALA

*Pantaloni bianchi
casacca blu*



**PERSONALE
INFERMIERISTICO**

*Pantaloni blu casacca
bianca con bordo blu*



**OPERATORE
SOCIO SANITARIO**

*Casacca bianca
con bordo arancio*



**PERSONALE
DI SERVIZIO**

*Casacca bianca
con bordo giallo*

5.2 Orari di visita ai parenti ricoverati

The diagram illustrates the distribution of activities for three groups: CoDA, DBT, and PCL. Each group has a timeline from 14:30 to 18:30. CoDA has a blue block (14:30-18:30) and a red block (11:00-18:30). DBT has a blue block (12:30-18:30) and a red block (11:00-18:30). PCL has a blue block (12:30-18:30) and a red block (11:00-18:30).

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. Eventuali intolleranze devono essere segnalate al momento del ricovero.

Per l'unità operativa CoDA l'orario e l'organizzazione del pasto seguono il programma terapeutico.



ORARI INDICATIVI DEI PASTI

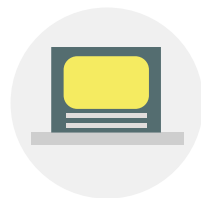
-  Colazione 7:00-8:00
-  Pranzo 12:00
-  Merenda 16:00
-  Cena 18:30

UTILIZZO DEL TELEFONO

I pazienti possono disporre del proprio telefono cellulare salvo diverse indicazioni da parte del personale medico, oppure ricevere telefonate dall'esterno al centralino dalle 14:30-18:30

TV

Si può assistere a programmi televisivi nelle sale comuni fino alle ore 22:00, oppure nella propria stanza.

**BIBLIOTECA E GIOCHI**

Sono a disposizione dei degenti libri e giochi di società, nella sala comune e presso il reparto dei Disturbi Alimentari.

SERVIZIO GESTIONE VALORI

Per il deposito di valori è necessario rivolgersi all'ufficio accettazione amministrativa. Presso la portineria esiste un servizio di deposito per piccole somme di denaro.

5.4 Servizi accessori a pagamento

GIORNALI, RIVISTE E TABACCHI

Presso la portineria giornalmente si ordinano giornali, riviste, tabacchi.

Si rammenta che è vietato fumare all'interno della struttura.

**SERVIZIO BAR**

Nella sala comune è presente un distributore di snack e di bevande calde e fredde mentre nel reparto dei disturbi dell'alimentazione un distributore di sole bevande calde.

Sono a disposizione di tutti i pazienti distributori di acqua refrigerata naturale, dislocati in numerosi punti della struttura.

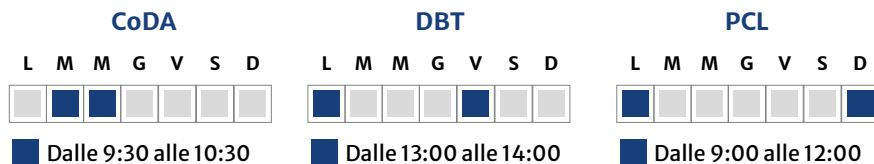
5.5 Camere a maggior comfort alberghiero

Chiunque ne faccia richiesta, salvo disponibilità o diversa indicazione medica, può usufruire di una sistemazione in camera uso singola ad un costo maggiorato.

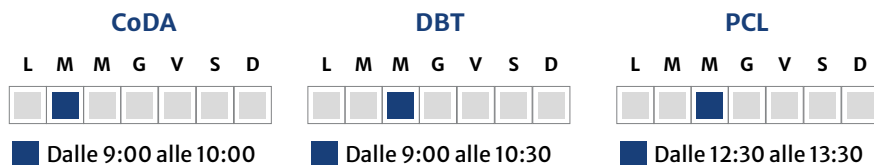
Le camere a maggior comfort alberghiero sono dotate anche di TV e vi è la possibilità di aggiungere un posto letto per eventuale accompagnatore.

5.6 La visita medica e le riunioni d'Équipe

La visita medica è effettuata tutti i giorni solitamente nelle stanze di degenza ma talvolta anche nelle infermerie o negli ambulatori.



L'équipe si confronta sull'andamento del percorso di cura di ogni paziente attraverso riunioni settimanali dell'intero staff, che comprende il personale medico ed infermieristico.



Tutti i medici delle tre unità operative si riuniscono inoltre il lunedì dalle 8:30 alle 10:30 ed il venerdì dalle 9:30 alle 10:30.

5.7 La Terapia farmacologica

Salvo diverse indicazioni da parte del personale medico, la somministrazione della terapia farmacologica, erogata dagli infermieri, segue i seguenti orari:

CoDA							DBT							PCL						
L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D
																				
 Dalle 8:00 alle 13:00 Dalle 19:00 alle 21:00							 Dalle 8:00 alle 12:00 Dalle 16:00 alle 21:00							 Dalle 8:00 alle 12:00 Dalle 16:00 alle 21:00						

5.8 Servizio religioso

Nel rispetto di tutte le confessioni religiose, la Direzione assicura la libertà di culto.

6

Relazioni con il pubblico

Villa dei Pini 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.

L M M G V S D



 Dalle 9:00 alle 16:00

villadeipini.fi@kosgroup.com

T. +39 055 221691 int. 3

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 dei Pini 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.

La Struttura si impegna a rispondere per iscritto alle segnalazioni pervenute, non anonime, entro 15 giorni dal ricevimento.

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.

Pratiche per la sicurezza del paziente (PSP) pertinenti la clinica:

- Sicurezza nell'uso dei farmaci: scheda terapeutica unica.
- Prevenzione e gestione delle cadute dei pazienti (Scheda scala Tinetti).
- Controllo delle infezioni: lavaggio mani.
- Analisi dei rischi: mediante audit clinico.
- Segnalazione volontaria dei quasi eventi o degli eventi senza danno: incidenti reporting.
- Rilevazione eventi sentinella.

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 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 dei Pini 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. Presenza di regolamento che disciplina l'assistenza integrativa non sanitaria negli ospedali (sia da parte di sanitari, ass. di volontariato, cooperative sociali) supporto personale relazionale affettivo;
3. Nell'assistenza ai soggetti di età evolutiva sono rispettati i principi enunciati nella "Carta dei diritti del bambino in ospedale" fatta propria dalla Commissione pediatrica regionale;
4. Garantire il rispetto delle specificità etniche e culturali;
5. Garantire il rispetto della dignità della persona nel fine vita e dopo la sua morte;
6. Garantire cure palliative e terapia del dolore;
7. Garantire la piena funzionalità e visibilità dell'URP;
8. Cura dell'empowerment a livello individuale e di comunità, con iniziative di informazione / educazione rivolte ai cittadini ed a persona affette da specifiche patologie;
9. Garantire alcuni percorsi di Chronic Care Model (sanità d'iniziativa);
10. Garantire all'atto del ricovero l'informazione sul presidio di ricovero sugli aspetti che interessano al paziente tramite consegna di foglio accoglienza e / o sua affissione in reparto;
11. Cura della comunicazione clinica (consenso informato, operatore di riferimento per alcune categorie di pazienti);
12. Garantire l'ottenimento di notizie cliniche da parte del ricoverato stesso e /o dei familiari dei ricoverati, nel rispetto della privacy del paziente;
13. Agevolazione continuità delle cure dopo ricovero ordinario o in

- day surgery (consegna lettera dimissione ai dimessi, riferimento telefonico per i dimessi...);
14. Per pazienti fragili o con bisogni complessi garantire esistenza nel Presidio ospedaliero di protocolli di dimissioni che prevedano il coinvolgimento dei servizi territoriali;
 15. Garantire in caso di intervento programmato un percorso dedicato in cui un cittadino possa usufruire nell'arco di un giorno di tutte le prestazioni diagnostiche ed ambulatoriali richieste;
 16. Facilitazione della modalità di prenotazione (CUP- prima visita);
 17. Garantire per l'accesso alle prestazioni specialistiche e diagnostiche il rispetto del tempo massimo previsto dai provvedimenti regionali ed in caso di non rispetto, rilascio del bonus;
 18. Nel caso di mancata effettuazione della prestazione prenotata garantire all'assistito il rilascio di un bonus e la possibilità di fruire comunque della prestazione e l'esecuzione della stessa nei tempi massimi dichiarati dall'azienda;
 19. Facilitare modalità ritiro referti e garantire per la consegna dei referti il rispetto dei 5 gg, salvo tipologia di esami dichiarati;
 20. Garantire pubblicità, modalità di consegna copia della cartella clinica, comprensiva dei tempi massimi;
 21. Comfort dei servizi comuni (comfort generale della struttura);
 22. 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;
 23. Migliorare accesso fisico alle strutture da parte di portatori di handicap o cittadini fragili;
 24. Garantire la facilitazione di procedure amministrative/sanitarie complesse;
 25. 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;
 26. Utilizzare i risultati delle indagini di qualità percepita per migliorare la qualità dei servizi;
 27. Garantire il coinvolgimento del Comitato di Partecipazione Aziendale nei processi aziendali secondo gli indirizzi regionali.



sezione seconda

2

I SERVIZI DELLA STRUTTURA

8

Il ricovero

Il ricovero avviene in maniera volontaria e viene di norma effettuato in accordo con i servizi sanitari specialistici invianti, i quali vengono coinvolti nella scelta della strategia terapeutica e degli obiettivi auspicabili.

Durante il ricovero, sia in regime ordinario che di day-hospital i degenti vengono seguiti con visite specialistiche psichiatriche, colloqui individuali di psicoterapia ad indirizzo cognitivo-comportamentale, colloqui con familiari ad indirizzo sistemico-relazionale e con terapie di gruppo.

Alla dimissione, il paziente viene rinvio alle attenzioni e cure dei propri sanitari.

Il ricovero può essere convenzionato o privato, con prestazioni identiche, ed è possibile in tre diverse forme:

- **Ricovero ospedaliero in degenza ordinaria.**
- **Ricovero in regime di day hospital.**
- **Ricovero ospedaliero in regime di riabilitazione.**

8.0.1 Ricovero Ospedaliero in degenza ordinaria

Garantisce prestazioni diagnostiche e terapeutiche per condizioni di Psichiatria Clinica.

8.0.2 Ricovero in regime di day-hospital (DH)

Garantisce prestazioni diagnostiche e terapeutiche mirate a sostenere il paziente nel percorso di uscita da condizioni di scompenso, pur mantenendo circostanze socio-relazionali favorevoli al recupero.

Le prestazioni di day-hospital possono riguardare le tre Unità operative che caratterizzano la nostra struttura, vale a dire la Psichiatria Clinica, il CoDA e la DBT.

8.0.3 Ricovero ospedaliero in regime di riabilitazione

Garantisce prestazioni diagnostiche e terapeutiche mirate alla riabilitazione di pazienti con Disturbo del Comportamento Alimentare e di quelli con Disturbo di Personalità Borderline.

8.1 Gli interventi erogati in fase di ricovero

All'ingresso viene effettuato uno screening delle condizioni fisiche del paziente, attraverso una visita medica generale e neurologica, e l'effettuazione di esami ematochimici e dell'ECG/QTc. In caso di necessità, ci si avvale della consulenza di specialisti in Cardiologia, Neurologia, Ematologia, Gastroenterologia, Ginecologia, e di un Servizio Nutrizionale.

L'orientamento diagnostico comprende l'effettuazione di:

- Visita Psichiatrica
- Esame Obiettivo Generale
- Valutazione Neurologica
- Elettrocardiogramma ed esami di laboratorio

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

- Confronto clinico sugli obiettivi del ricovero fra medico inviante e i medici della nostra équipe.
- Valutazione clinica ed inquadramento diagnostico secondo i criteri diagnostici del DSM-5.
- Personalizzazione del progetto terapeutico e/o riabilitativo, sulla base degli obiettivi di cura concordati con l'utente ed il suo inviante.
- Colloquio con i familiari o con le persone significative per l'utente se da questi espressamente autorizzati.
- Eventuali approfondimenti specialistici, in particolare di medicina interna e neurologia.
- Consulenza nutrizionale presso il servizio di dietologico.
- Colloqui psichiatrici e/o psicologici quotidiani, con costante aggiornamento terapeutico e trattamentale.

8.2 Modalità di accesso alle prestazioni di ricovero

Villa dei Pini 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.

La valutazione dell'idoneità al ricovero e del contesto di cura più adeguato vengono effettuati in maniera congiunta dallo specialista dell'equipe interna e dal medico inviante (Specialista del DSM-DP, Specialista privato, Medico di Medicina Generale) sulla base delle caratteristiche del disturbo psichiatrico, dello stato psicopatologico, dell'intensità assistenziale richiesta, e degli obiettivi del ricovero e delle condizioni organiche.

8.2.1 Come accedere

La clinica Villa dei Pini effettua la propria attività su prenotazione. Per l'accesso alla lista d'attesa, occorre che lo specialista che ha in carico il paziente (o in sua assenza il Medico di Medicina Generale) prenda contatto telefonico, nella fascia oraria compresa fra le 12:30 e le 13:30 con i medici della struttura, e **compili la Scheda di Contatto** (che può essere scaricata dal sito) con descrizione del caso clinico da porre al vaglio dei responsabili delle Unità (PCL, CoDA, DBT), i quali valuteranno l'accesso ai programmi, sulla base delle caratteristiche cliniche del singolo caso.

L'invio della scheda può essere fatto via email, all'indirizzo villadeipini.fi@kosgroup.com.

Una volta ricevuta l'autorizzazione al ricovero, sarà cura dell'Ufficio Accettazione programmare successivamente l'ingresso con il paziente.

La Scheda di Contatto compilata al momento della prenotazione è inserita nella Lista di Attesa in ordine cronologico. Per motivi di segreto professionale, la lista d'attesa è riservata. È comunque sempre possibile ottenere informazioni circa i tempi di attesa media/massima per il singolo ricovero.

Ufficio Accettazione Ricoveri

Nel momento in cui si rende disponibile un posto letto l'Ufficio Accettazione contatterà il Paziente stesso o il Servizio inviante per fissare la data del ricovero. La priorità è basata sulla data di prenotazione.

L	M	M	G	V	S	D
						

 Dalle 8:00 alle 15:00

Tel. +39 055 221691 int. 1

villadeipini.fi@kosgroup.com

8.2.2 Accesso in convenzione con SSN

Alle prestazioni di ricovero in regime convenzionato è possibile accedere su indicazione del Medico di Medicina Generale (MMG) con richiesta di ricovero su Ricettario Regionale, su richiesta del Medico Psichiatra operante nel servizio pubblico (Medico Psichiatra del DSM) o dello Specialista Tossicologo.

Fanno eccezione a questa regola i pazienti provenienti dall'Azienda Toscana Centro (ATC):

- per l'accesso alle unità operative DBT e PCL, è necessario avere l'autorizzazione al ricovero dello specialista

territoriale;

- per l'accesso all'unità operativa CoDA, è necessario avere l'autorizzazione al ricovero da parte del Centro per i Disturbi dell'Alimentazione dell'Area Vasta (tel. 055 545454).

8.2.3 Accesso al ricovero in Regime Privato

Il ricovero può avvenire su indicazione del MMG o del medico psichiatra specialista che ha in carico il paziente, con compilazione di specifica scheda d'invio.

8.3 Il giorno del ricovero

Il giorno e l'ora concordati per l'inizio del ricovero, il Paziente viene indirizzato all'ufficio accettazione dove l'incaricato provvede alla verifica dei documenti necessari per il ricovero. La mancanza dei documenti richiesti non consente il ricovero in forma convenzionata.

Una volta esaurite le formalità amministrative il Paziente verrà indirizzato al Medico specialista che effettuerà l'anamnesi clinica e la visita psichiatrica.

Al paziente verranno fornite tutte le indicazioni utili e necessarie per il suo soggiorno come ad esempio: orari terapie, visite mediche, orari pasti, ubicazioni mensa, cambio menù, telefoni, sale comuni, punto ristoro ecc.

Il Medico che effettua l'accettazione fornisce al Paziente tutte le informazioni possibili riguardo ai trattamenti ed eventuali esami diagnostici che si intendono effettuare.

8.3.1 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.

8.3.2 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 Dei Pini 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, né a titolo di mancia né a titolo di deposito.

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
- 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



8.4 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.

8.5 La dimissione

Le dimissioni sono disposte dall'Equipe Medica. Alla dimissione, dopo il colloquio finale, verranno consegnate due lettere, una per il Medico di Medicina Generale e l'altra per lo Specialista, dove saranno riportate la diagnosi conclusiva, l'elenco delle attività cliniche effettuate durante il ricovero, le proposte terapeutiche e quant'altro ritenuto opportuno (ad esempio esami ematochimici).

Le dimissioni volontarie, non disposte dai sanitari, sono effettuate solo previa firma di assunzione di responsabilità da parte del paziente o del familiare responsabile.

9

Prestazioni Ambulatoriali

9.1 Prestazioni ambulatoriali

Presso Villa dei Pini è possibile effettuare prestazioni ambulatoriali che possono riguardare tutti i programmi (inclusi i gruppi familiari) e sono relative alla fase di valutazione per l'eligibilità al ricovero, o come consulenza specialistica per pazienti esterni, o ancora quale follow-up di situazioni cliniche complesse, onde favorire il rinforzo e lo sviluppo delle strategie di compenso apprese, in accordo con i sanitari territoriali di riferimento per il paziente.

Le suddette prestazioni includono: visite specialistiche psichiatriche, visite e controlli per i disturbi alimentari, visite e controlli dietologici e sedute di psicoterapia.

Le prenotazioni possono essere effettuate telefonicamente o via e-mail.

L M M G V S D



Dalle 8:00 alle 16:00

Tel. +39 055 221691 int. 3

villadeipini.fi@kosgroup.com



sezione terza

3

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

10

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.

10.1 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 famigliari.

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.

FATTORI DI QUALITÀ

STANDARD/IMPEGNI

Personalizzazione del percorso terapeutico

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

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 familiari.

Rapporti con i famigliari

Concordati sulla base di un progetto soggetto-specifico, condiviso tra operatori e servizi invianti.

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).

10.2 Informazioni e pratiche amministrative

AMBITI

STANDARD/IMPEGNI

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

Disponibilità a fornire di persona o telefonicamente tutte le informazioni utili al ricovero.

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, scaricabile dal Sito Internet www.kosgroup.com

Semplicità di ottenimento di copia di cartella clinica

La Carta dei Servizi e l'ufficio accettazione forniscono 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.

10.3 Ascolto e suggerimenti

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).

10.4 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 dei Pini 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 interne ed esterne
- ampio parco
- distributori automatici di bevande

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

10. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Clinica specialistica
Villa dei Pini

Via Ugo Foscolo, 78
50124 Firenze (FI)

055.221691
villadeipini.fi@kosgroup.com

www.kosgroup.com/it/centri/villa-dei-pini-firenze

Versione di
giugno 2026