



Villa  
Rosa  
Psichiatria

# Carta dei servizi







**CLINICA SPECIALISTICA PSICHIATRICA ACCREDITATA**

# **Villa Rosa**

**Modena**

---

**La Carta dei Servizi**  
è stata curata dalla  
Direzione di Struttura

**Direttrice Sanitaria**  
Maria Paola Barbieri

---

Versione di  
**marzo 2025**



## **Gentile Ospite,**

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

Questo documento, infatti, contiene le informazioni necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti dalla Struttura e come fruirne, nonché gli impegni assunti 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 ospiti.**

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

*La Direzione*

## Sezione Prima

1

|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| <b>MISSION</b>                 | <b>14</b> |
| 1.1 Cos'è la Carta dei Servizi | 14        |
| 1.2 I nostri valori            | 15        |
| 1.3 Principi fondamentali      | 16        |

2

|                          |           |
|--------------------------|-----------|
| <b>COME RAGGIUNGERCI</b> | <b>21</b> |
|--------------------------|-----------|

3

|                                                    |           |
|----------------------------------------------------|-----------|
| <b>PRESENTAZIONE</b>                               | <b>23</b> |
| 3.1 L'attività della struttura                     | 24        |
| 3.1.1 Il settore Ospedaliero                       | 25        |
| 3.1.2 Settore Residenziale in contesto Ospedaliero | 26        |
| 3.1.3 Attività Ambulatoriale                       | 27        |
| 3.2 Articolazione della struttura                  | 28        |

4

|                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI</b>                                | <b>31</b> |
| 4.1 Richieste di informazioni                                           | 31        |
| 4.2 Le notizie cliniche e la Privacy                                    | 32        |
| 4.3 Rilascio di copia della Cartella Clinica e documenti amministrativi | 32        |

5

|                                             |           |
|---------------------------------------------|-----------|
| <b>LA VITA IN STRUTTURA</b>                 | <b>35</b> |
| 5.1 Come riconoscere il personale           | 36        |
| 5.2 Orari di visita ai parenti ricoverati   | 37        |
| 5.3 Servizi alberghieri                     | 37        |
| 5.4 Camere a maggior comfort alberghiero    | 38        |
| 5.5 La visita medica e le riunioni d'Équipe | 38        |
| 5.6 La terapia farmacologica                | 39        |

6

|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>RELAZIONI CON IL PUBBLICO</b>                                       | <b>40</b> |
| 6.1 Questionario di gradimento                                         | 40        |
| 6.2 Reclamo                                                            | 41        |
| 6.3 Pratiche per la sicurezza del paziente (PSP) pertinenti la Clinica | 42        |

7

|                                         |           |
|-----------------------------------------|-----------|
| <b>DIRITTI E DOVERI</b>                 | <b>43</b> |
| 7.1 Diritti del paziente                | 43        |
| 7.2 Doveri dell'utente                  | 44        |
| 7.3 Norme per la sicurezza del paziente | 45        |

# 8

## Sezione Seconda

|                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>IL RICOVERO</b>                                                   | <b>48</b> |
| 8.1 Gli interventi erogati in fase di ricovero                       | 48        |
| 8.2 Le attività                                                      | 50        |
| 8.2.1 Attività di gruppo strutturate                                 | 51        |
| 8.2.2 Attività di gruppo non strutturate                             | 53        |
| 8.3 Programmi di trattamento specialistici                           | 53        |
| 8.3.1 Trattamento terapeutico-riabilitativo alcolico e tossicologico | 53        |
| 8.4 Modalità di accesso alle prestazioni di ricovero                 | 54        |
| 8.4.1 La scelta del reparto                                          | 54        |
| 8.4.2 Come accedere                                                  | 54        |
| 8.5 Il giorno del ricovero                                           | 55        |
| 8.6 Cosa portare per il ricovero                                     | 56        |
| 8.7 Denaro e oggetti di valore                                       | 57        |
| 8.8 La dimissione                                                    | 59        |

# 9

|                                     |           |
|-------------------------------------|-----------|
| <b>IL POLIAMBULATORIO</b>           | <b>61</b> |
| 9.1 Prestazioni erogate             | 63        |
| 9.2 La prenotazione e cancellazione | 64        |
| 9.3 L'accesso                       | 65        |
| 9.4 Il pagamento                    | 65        |
| 9.5 Consegna referti                | 66        |

## Sezione Terza

# 10

|                                                 |           |
|-------------------------------------------------|-----------|
| <b>STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI</b> | <b>70</b> |
| 10.1 Ricovero e cure                            | 70        |
| 10.2 Informazioni e documentazione              | 72        |
| 10.3 Ascolto, suggerimenti e reclami            | 72        |
| 10.4 Prestazioni alberghiere                    | 73        |



## **Villa Rosa in un click**

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

---

***[www.kosgroup.com/it/centri/villa-rosa](http://www.kosgroup.com/it/centri/villa-rosa)***

---

**La Carta dei Servizi  
è uno strumento  
progettato da  
Villa Rosa 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 segna 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 E RESPONSABILE  
DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

---

**DIRETTRICE SANITARIA**

---

**MEDICO RESPONSABILE DEI REPARTI DI DEGENZA**

---

**MEDICO RESPONSABILE  
SERVIZIO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**

---

**MEDICI SPECIALISTI IN DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**

---

**TECNICI DI RADIOLOGIA MEDICA**

---

**PERSONALE MEDICO DEI REPARTI**

---

**INFERMIERI**

---

**OSS**

---

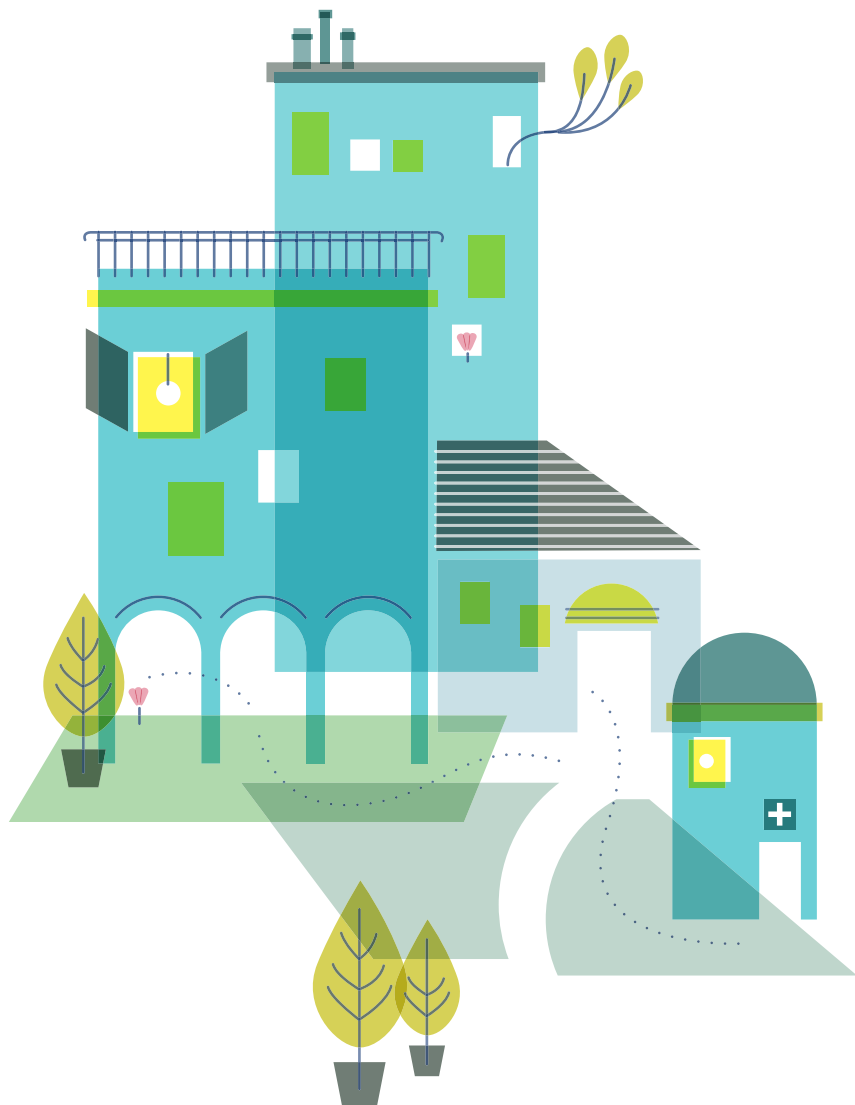
**PSICOLOGI**

---

**TECNICI DELLA RIABILITAZIONE PSICHIATRICA**

---

**MEDICI SPECIALISTI AMBULATORIALI**



---

*sezione prima*

---

# 1

---

LA STRUTTURA

---

## 1

# Mission

---

**Villa Rosa** 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 Clinica 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 di Villa Rosa 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 è rendere conto di atti, avvenimenti e situazioni in cui ognuno ha un ruolo determinante. Obblighi che derivano dalla posizione che ognuno occupa, dai compiti, dagli incarichi che abbiamo assunto.

#### **RISPETTO**

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

---

## 1.3 Principi fondamentali



### EUGUAGLIANZA

**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 e le forme di handicap fisiche e mentali.



### 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 della **Clinica Specialistica Psichiatrica Accreditata e di Diagnostica per immagini Villa Rosa** è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute dei pazienti e a un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate.

---

In riferimento ai principi fondamentali sopra riportati, la **Clinica Specialistica Psichiatrica e di Diagnostica per immagini**, 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 (ad esempio, mediante la non corretta gestione delle prenotazioni, delle agende di ricovero, delle liste di attesa ecc.);
- 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 Struttura 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 Villa Rosa 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 di cura personalizzato a cui segue coerente progetto di cura, costantemente aggiornato alla luce dei risultati ottenuti e dei problemi emergenti.
- **Coinvolgimento attivo** nei processi decisionali e condivisione del percorso di cura 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

---

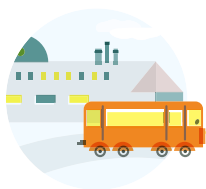


### IN AUTO

**Autostrada A1**

#### **USCITA MODENA NORD E MODENA SUD**

Seguire indicazioni  
per il Centro e  
successivamente la  
segnaletica stradale  
specifica per Villa Rosa.



### CON I MEZZI PUBBLICI

Dalla **stazione ferroviaria** Villa Rosa è raggiungibile con la linea dell'**autobus numero 7** fino all'autostazione; poi l'**autobus numero 6** (la fermata di Villa Rosa dista 10 metri dall'Ospedale).



### IN AEREO

Gli aeroporti di riferimento sono quelli di **Bologna e Parma**



# 3

## Presentazione

---

**Villa Rosa** 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 Rosa 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.**

---

## La Struttura

Villa Rosa è dotata di 81 posti letto suddivisi in due reparti (reparto 1 e reparto 2) con stanze a 1, 2 o 3 posti letto. Le camere sono confortevoli e funzionali, ciascuna dispone di servizi igienici autonomi.

Tutti gli ambienti sono climatizzati. Vi è la possibilità di richiedere la TV, per la quale è previsto un supplemento economico. Tutti gli ospiti hanno accesso ad un ampio giardino sul retro della struttura, attrezzato con panchine e aree di socializzazione.

Nei reparti di degenza sono presenti sale soggiorno con televisione e aree fumatori.

---

### 3.1 L'attività della struttura

Villa Rosa è una delle sei strutture ospedaliere psichiatriche accreditate dalla Regione Emilia-Romagna ed ha maturato un'importante esperienza nel trattamento dei disturbi psichiatrici e in particolare dei Disturbi dell'Umore e delle Dipendenze Patologiche.

Accoglie pazienti sin dalla fase acuta della malattia e da tutto il territorio nazionale, lavorando in sinergia con i Servizi territoriali che operano nell'ambito della salute mentale.

L'Équipe multidisciplinare di Villa Rosa prende in carico persone che presentano le seguenti patologie:

- Psicosi
- Disturbi dell'umore
- Disturbi d'ansia
- Disturbi ossessivo-compulsivi

- Disturbi della nutrizione e dell'alimentazione
- Disturbi da dipendenza patologica da sostanze (alcol, farmaci, sostanze stupefacenti, ecc.)
- Disturbi da dipendenza patologica da gioco d'azzardo
- Disturbi di personalità

Il Servizio è rivolto principalmente all'utenza dei DSM-DP dell'Emilia-Romagna ma è possibile ricoverare anche persone provenienti da altre regioni, che accedono volontariamente, in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale o solventi in proprio l'onere della degenza.

---

#### 3.1.1 Il settore Ospedaliero

**Effettua ricoveri nella fase di acuzie e riabilitazione ospedaliera. Il servizio è rivolto agli utenti della Regione Emilia Romagna, ma è possibile ricoverare anche pazienti provenienti da altre Regioni.**

##### **SERVIZIO PSICHIATRICO OSPEDALIERO INTENSIVO (SPOI)**

accoglie utenti maggiorenni in urgenza sulle 24 ore e gestisce situazioni di crisi e/o di acuzie psichiatrica in tempi contenuti ma compatibili con la risoluzione della crisi.

La degenza prevede un inquadramento diagnostico, una prima definizione ed attivazione di un progetto terapeutico-riabilitativo che può proseguire presso altri reparti, interni oppure esterni alla struttura.

La modalità di accesso SPOI è sempre volontaria e avviene su invio del Pronto Soccorso/SPDC, del CSM o del medico di base.

### 3.1.2 Settore Residenziale in contesto Ospedaliero

**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 prorogabile a 360 con l'accordo degli inviati.
- 4. RICOVERI PER DISTURBI DELLA NUTRIZIONE E DELL'ALIMENTAZIONE (DCA):** avvengono su invio di specialisti di servizi pubblici (o di specialisti privati con richiesta del Medico di Medicina Generale). I pazienti con queste patologie possono avvalersi sia di trattamenti ad indirizzo cognitivo comportamentale che sistemico relazionale, sia di trattamenti riabilitativi (psicologici e nutrizionali).

### 3.1.3 Attività Ambulatoriale

All'interno della struttura è attivo un poliambulatorio che opera sia in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale che in regime privatistico ed offre prestazioni di Diagnostica per Immagini e di Elettromiografia.

Sono inoltre disponibili in regime privato visite specialistiche di Psichiatria, Neurologia, Psicologia, Cardiologia e Dietologia/Nutrizionista, Trattamento con TMS.

Per maggiori informazioni: **[www.kosgroup.com/it/centri/villa-rosa](http://www.kosgroup.com/it/centri/villa-rosa)**

## 3.2 Articolazione della Struttura

0

### PIANO TERRENO

- \* Reception
- \* Ufficio Ricoveri
- \* Ambulatori
- \* Riabilitazione psichiatrica

1

### PRIMO PIANO

#### ALA A:

- \* Servizi amministrativi
- \* Sala Riunioni
- \* Sala Medici
- \* Sala Ricreativa pazienti Reparto 1

#### ALA B:

- \* Reparto 2

AMPIO GIARDINO ESTERNO

PARCHEGGIO PRIVATO



2

## SECONDO PIANO

**ALA A:**

\* Reparto1

**ALA B:**

\* Reparto 2



3

## TERZO PIANO

**ALA A:**

\* Reparto1





# 4

## Informazioni e accesso ai servizi

### 4.1 Richieste di informazioni



#### CENTRALINO

Tel. 059 303034

[villarosa@kosgroup.com](mailto:villarosa@kosgroup.com)

#### AMMINISTRAZIONE

L M M G V S D



Dalle 9:00 alle 16:00

#### URP (UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO)

L M M G V S D



Dalle 9:00 alle 12:00

#### UFFICIO PRENOTAZIONE RICOVERI

L M M G V S D



Dalle 8:30 alle 15:00

#### UFFICIO ACCETTAZIONE RICOVERI

Tel. 059 303034

Fax 059 399049

**PRENOTAZIONE PRESTAZIONI AMBULATORIALI E DIAGNOSTICHE**

L M M G V S D


■ Dalle 9:30 alle 17:00
 ■ Dalle 8:30 alle 12:30

[diagnostica@kosgroup.com](mailto:diagnostica@kosgroup.com)

Prenotazioni via web

tel. 059 303034

[villarosadiagnostica.it](http://villarosadiagnostica.it)
**APERTURA SERVIZI DIAGNOSTICI**

L M M G V S D


■ Dalle 8:30 alle 19:30
 ■ Dalle 8:30 alle 13:30

---

## 4.2 Le notizie cliniche e la Privacy

Gli aggiornamenti sulle condizioni di salute dell'Utente sono fornite dal Medico Referente del caso; nell'esclusivo interesse degli Utenti, e a garanzia dei suoi diritti, il Personale non fornisce alcuna informazione ai familiari e persone significative se non espressamente autorizzato e previo appuntamento concordato telefonicamente.

---

## 4.3 Rilascio di Copia della Cartella Clinica e documenti amministrativi

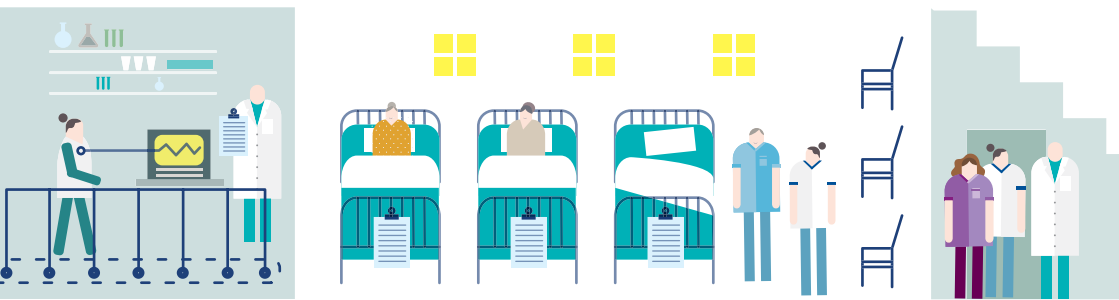
La richiesta della copia della Cartella Clinica deve essere inoltrata dall'Utente, da persona da Lui delegata o dal rappresentante legale, all'Ufficio Ricoveri.

La Direzione Sanitaria, entro 7 giorni lavorativi dalla

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

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

Il medico può compilare il certificato di ricovero e dimissione per l'INPS per i lavoratori dipendenti che ne facciano richiesta.



# 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 consente di ricondurre gli operatori ad un gruppo professionale.**



**MEDICI**

*camice bianco*



**INFERMIERI**

*casacca bianca con bordo blu  
pantaloni blu*



**PSICOLOGI**

*camice bianco*



**COORDINATORE  
INFERMIERISTICO**

*casacca blu  
pantaloni bianchi*



**OPERATORE SOCIO  
SANITARIO**

*casacca bianca con bordo arancione  
pantaloni arancione*



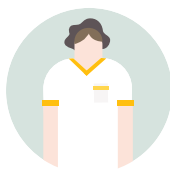
**TECNICI RIABILITAZIONE  
PSICHIATRICA**

*camice bianco*



**TECNICI  
RADIOLOGIA**

*casacca verde  
pantaloni verdi*



**PERSONALE ADDETTO  
ALLE PULIZIE**

*casacca bianca con bordo giallo  
pantaloni gialli*



**RECEPTIONIST /  
UFFICIO RICOVERI**

*giacca blu  
gonna blu*

## 5.2 Orari di visita ai parenti ricoverati

### Reparto 1

Dalle 9:00 alle 11:00  
Dalle 14:30 alle 17:30

### Reparto 2

Dal lunedì al venerdì  
dalle 15:00 alle 17:00  
Sabato dalle 09:00 alle  
12:00

| L | M | M | G | V | S | D |
|---|---|---|---|---|---|---|
|   |   |   |   |   |   |   |

*Previo appuntamento concordato con personale medico*



## 5.3 Servizi alberghieri

### PASTI

l'utente esprime quotidianamente la propria preferenza alimentare tra le possibilità offerte dal menù e consuma i pasti nella propria stanza.

### UTILIZZO DEL TELEFONO

I pazienti (che non hanno problemi di dipendenza) possono disporre del proprio telefono cellulare oppure ricevere telefonate dall'esterno al telefono fisso tutti i giorni secondo orari concordati.

### TV

è a disposizione di tutti nei locali comuni; a pagamento nelle stanze di degenza su richiesta.

### DISTRIBUTORI AUTOMATICI

bevande calde e fredde

### PARCHEGGIO GRATUITO



### PASTI:

|  |                |
|--|----------------|
|  | Colazione 7:00 |
|  | Pranzo 11:30   |
|  | Cena 17:45     |

### TELEFONO:

| L                      | M | M | G | V | S | D |
|------------------------|---|---|---|---|---|---|
|                        |   |   |   |   |   |   |
| Dalle 17:30 alle 19:30 |   |   |   |   |   |   |

### 5.4 Camere a maggior comfort alberghiero



Chiunque ne faccia richiesta, salvo diversa indicazione medica, può usufruire di una sistemazione in camera singola, oppure in camera doppia con la possibilità di un posto letto per un accompagnatore, con il pagamento di un supplemento.

Il costo aggiuntivo varia a seconda del comfort richiesto.

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 nei seguenti giorni e orari.

#### VISITA MEDICA

##### Reparto 1

| L | M | M | G | V | S | D |
|---|---|---|---|---|---|---|
|   |   |   |   |   |   |   |

**Dalle 12:00 alle 13:00**

##### Reparto 2

| L | M | M | G | V | S | D |
|---|---|---|---|---|---|---|
|   |   |   |   |   |   |   |

**Dalle 10:00 alle 11:00**

L'Équipe multidisciplinare di reparto si confronta sull'andamento del percorso di cura di ogni utente attraverso incontri strutturati che si svolgono nei seguenti giorni e orari:

## RIUNIONI ÉQUIPE

## Reparto 1

L M M G V S D



■ Dalle 9:30 alle 11:00

## Reparto 2

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.



# 6

## Relazioni con il pubblico

---

Villa Rosa invita ogni persona a rivolgersi alla Direzione nel caso in cui desideri ricevere informazioni, proporre suggerimenti ed inoltrare reclami, verbalmente o in forma scritta.

---

### 6.1 Questionario di gradimento

Per valutare la qualità del servizio percepita, viene chiesto ad ogni paziente di compilare in fase di dimissione un questionario di gradimento. L'attività è finalizzata ad un processo di miglioramento costante dei servizi offerti e dei percorsi organizzativi.

### 6.2 Reclamo

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

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



#### VERBALMENTE

I pazienti ed i loro parenti possono presentare quotidianamente reclami verbali e lamentele alla Direzione Sanitaria o al Medico Responsabile, tutte le mattine dei giorni feriali dal lunedì al venerdì.



#### IN FORMA SCRITTA

Il paziente può presentare reclamo in forma scritta attraverso il modulo predisposto reperibile presso la reception che provvederà ad informare la Direzione Sanitaria.

## 6.3 Pratiche per la sicurezza del Paziente (PSP) pertinenti la Clinica

- **Foglio Unico Terapia:** sicurezza nell'uso dei farmaci
- **Scheda rilevazione rischio caduta:** prevenzione e gestione delle cadute dei pazienti in struttura\*
- **Lavaggio mani:** controllo delle infezioni
- **Scheda di rilevazione del dolore: contenimento della sofferenza**
- **Audit clinico:** analisi dei rischi
- **Segnalazione volontaria dei quasi eventi o degli eventi avversi:** incident reporting, evento sentinella

\* Per la prevenzione delle cadute è attuata una specifica procedura, 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 referente del caso e l'Equipe.

---

#### 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 contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.

---

**ARTICOLO 1**

È doveroso mantenere un atteggiamento responsabile verso gli altri 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 Norme per la sicurezza del paziente

Il diritto alla sicurezza dei pazienti e dei dipendenti passa anche dal rispetto di alcune semplici regole:

- 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 procedure preventive.



---

*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 Équipe multidisciplinare di Villa Rosa (Medici – Infermieri - OSS - Psicologi - Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica):**

- \* 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 Medici dell'Équipe 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 / somministrazione dei farmaci;
- \* se indicato, 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'équipe 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.**

In ogni reparto lavora una équipe terapeutica multi professionale, formata da medici psichiatri, medico neurologo, psicologi, medico internista, cardiologo, tecnici della riabilitazione psichiatrica, infermieri, operatori socio-sanitari,

che integra i diversi livelli di competenza e partecipa attivamente alla definizione del programma terapeutico riabilitativo per ogni paziente.

Il personale sanitario, attraverso un impegno costante nella propria formazione e nell'aggiornamento, garantisce prestazioni di diagnosi e di terapia che seguono linee guida internazionali.

L'osservazione clinica e l'utilizzo di test psicodiagnostici permettono un preciso inquadramento diagnostico utile a stabilire una valida strategia terapeutica.

**La documentazione clinica è completamente informatizzata, ciò consente una migliore gestione del percorso del paziente da parte dei diversi operatori sanitari.**

---

## 8.2 Le attività

I trattamenti terapeutici-riabilitativi sono differenziati e personalizzati. In particolare negli ultimi anni si è posta particolare attenzione ai programmi di riabilitazione psichiatrica che sono volti al recupero delle capacità psichiche del paziente in modo da ottenere un reinserimento valido e duraturo nella vita familiare e di relazione sociale.

La presenza di operatori con orientamenti diversi (psicodinamico, cognitivo comportamentale, sistemico) permette interventi psicoterapeutici mirati, sul singolo paziente o su piccoli gruppi.

Le attività sono finalizzate sia al recupero di abilità personali precedentemente possedute e compromesse dal disagio psichico sia all'acquisizione di altre competenze.

La modalità di partecipazione alle attività e la loro utilità rispetto al progetto terapeutico è soggetta a valutazioni periodiche da parte dell'équipe multidisciplinare.

In base alle valutazioni effettuate il programma personalizzato può subire modifiche in relazione all'individuazione di diversi obiettivi di cura.

---

### 8.2.1 Attività di gruppo strutturate

Si definiscono strutturate le attività svolte in presenza di personale qualificato con valenza terapeutica. Tali attività sono riservate ad un numero definito di pazienti e sono finalizzate al raggiungimento di una migliore qualità di vita.

Consentono infatti di acquisire consapevolezza e competenze sul proprio funzionamento personale. Sono condotte da Psicologi e Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica.

---

#### GRUPPO ASSERTIVITÀ

Gruppo finalizzato all'acquisizione di modalità efficaci nell'interazione con gli altri. Prevede esercizi pratici (individuali, di coppia o di gruppo) sulle principali difficoltà relazionali e comunicative: dire di no, fare richieste, gestire le critiche, esercitare i propri diritti, sostenere una conversazione.

---

#### GRUPPO ARTE

Il paziente, stimolato dall'osservazione di un'opera d'arte, è invitato a ragionare sull'analogia e l'identificazione che egli stesso può rintracciare tra i propri vissuti emotivi e quelli che l'artista ha voluto trasporre nella sua rappresentazione.

---

#### GRUPPO CURA DEL VERDE

Un gruppo di utenti si fa carico della coltivazione stagionale di ortaggi, fiori e piante ornamentali, comprendendo ogni sequenza che tale lavoro richiede: manutenzione vasi, fioriere e attrezzature, approvvigionamento terriccio e sementi, irrigazione, costruzione di nuovi arredi da giardino e cura degli spazi comuni.

---

### GRUPPO EMOZIONI

Ha l'obiettivo di fornire agli utenti strategie per la gestione delle emozioni attraverso l'acquisizione di conoscenze sul loro funzionamento e sui meccanismi che le sottendono.

---

### GRUPPO MEMORY

Training rivolto agli utenti colpiti da disturbi neurocognitivi. Insieme di esercizi indirizzati alla stimolazione delle capacità mnestiche e attentive.

---

### MINDFULLNESS

Ha l'obiettivo di sviluppare un'attenzione consapevole al momento presente, per acquisire e migliorare la consapevolezza dei propri pensieri, immagini, emozioni e sensazioni fisiche.

---

### PSICOLOGIA POSITIVA

Attraverso l'educazione all'ottimismo si propone di favorire un benessere soggettivo e uno stile di approccio alla vita positivo. Agli utenti vengono insegnate diverse strategie cognitive e pratiche per modificare i propri stati d'animo, per tollerare emozioni e sintomi fisici spiacevoli.

---

### GRUPPO RILASSAMENTO

È un gruppo che ha la finalità di produrre un rilassamento muscolare attraverso l'alternanza della contrazione e del rilascio muscolare per produrre uno stato di beneficio e una riduzione degli stati di ansia e agitazione. Il gruppo di rilassamento utilizza la tecnica del rilassamento muscolare progressivo di Jacobson ed è una pratica di auto-rilassamento che può essere eseguita in qualunque luogo, quindi di facile praticabilità.

---

### GRUPPO ALCOL

Nell'arco di più appuntamenti i conduttori illustrano, con l'ausilio di immagini video proiettate, i danni organici legati direttamente all'abuso di sostanze alcoliche. Scopo dell'attività è incrementare la consapevolezza del paziente etilista ed aumentare la motivazione al cambiamento.

---

### GRUPPO ATELIER

Attraverso l'utilizzo di diverse tecniche e materiali creativi il gruppo si pone l'obiettivo di favorire il ripristino delle attività di interazione e socializzazione della persona, sviluppando nuovi modi di espressione.

### 8.2.2 Attività di gruppo non strutturate

Le attività non strutturate sono quelle accessibili a chiunque lo desideri senza intermediazione di personale. Facilitano le relazioni interpersonali e l'aggregazione sociale, attraverso un intrattenimento ricreativo.

- \* attività di lettura di libri e riviste (biblioteca)
- \* giochi di società
- \* ping-pong
- \* calcio balilla

## 8.3 Programmi di Trattamento Specialistici

### 8.3.1 Trattamento terapeutico-riabilitativo alcolico e tossicologico

Il Trattamento, attuato da un'équipe multidisciplinare (Psichiatra, Psicologo, Internista, Cardiologo, Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica e infermieri) è rivolto ad utenti che presentano una problematica da abuso di sostanze (DSM-5-TR).

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

- \* strategie per la gestione del craving
- \* prevenzione delle ricadute
- \* acquisizione di capacità di coping personali
- \* promozione della qualità di vita
- \* colloqui individuali
- \* gruppi psicoterapeutici ad orientamento cognitivo-comportamentale
- \* gruppi psicoeducativi (attività strutturate vd. 8.2.1)

---

## 8.4 Modalità di accesso alle prestazioni di ricovero

---

### 8.4.1 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'équipe 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.

---

### 8.4.2 Come accedere

Villa Rosa 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.

#### ACCESSO IN CONVENZIONE CON SSN

Il ricovero in convenzione con SSN avviene con modalità diverse a seconda del territorio di provenienza.

L'inviante e/o il Paziente possono ottenere tutte le informazioni specifiche per il loro caso rivolgendosi all'**Ufficio Prenotazione Ricoveri**.

L'addetto dell'Ufficio Prenotazione Ricoveri provvede alla prenotazione del ricovero con inserimento del paziente in lista d'attesa, dopo aver esaminato la scheda d'invio, insieme al responsabile di reparto e al coordinatore infermieristico.

Se la richiesta di ricovero viene accettata il medico inviante e/o il Paziente verranno contattati telefonicamente dall'addetto dell'Ufficio Prenotazione Ricoveri che provvederà a comunicare il giorno e l'ora dell'ingresso in clinica, e fornirà inoltre informazioni sulla documentazione necessaria.

**UFFICIO PRENOTAZIONE RICOVERI**

**Tel. 059 303034**

| L                                                                                 | M                                                                                 | M                                                                                 | G                                                                                 | V                                                                                 | S                                                                                 | D                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  |  |  |

 Dalle 8:30 alle 15:00

### 8.5 Il giorno del ricovero

**I ricoveri dovranno essere effettuati dal lunedì al sabato in mattinata.**

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, se in convenzione con SSN.

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

Il Medico di reparto:

- \* accoglie il paziente al momento dell'ingresso in reparto;
- \* effettua il progetto terapeutico individuale;
- \* 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.

---

## 8.6 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 e i farmaci non psichiatrici.

È importante comunicare tutte le notizie relative al proprio stato di salute ed eventuali allergie.

### 3. Abbigliamento

Data la presenza di spazi comuni di socializzazione e di un giardino, si consigliano indumenti comodi e funzionali.

### 4. Materiale per l'igiene personale

Si consiglia:

#### Per le signore

- Saponi, bagnodoccia, shampoo, detergente intimo;
- No profumi e deodoranti;
- Eventuali prodotti di bellezza non in contenitori in vetro (creme viso, trucchi, prodotti per capelli, ecc.);
- No lime per le unghie in cartone e nessun oggetto tagliente;
- Pettine e spazzola.

#### Per i Signori

- Saponi, bagnodoccia, shampoo, detergente intimo;
- No profumi e deodoranti;
- Rasoio elettrico;
- Eventuali prodotti di bellezza non in contenitori in vetro (creme idratanti, dopobarba, prodotti per capelli, ecc.);
- No lime per le unghie in cartone e nessun oggetto tagliente;
- Pettine e spazzola.

---

## 8.7 Denaro e oggetti di valore

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

È possibile, per i familiari ed i conoscenti degli ospiti, consumare i pasti in residenza con i propri cari, previa prenotazione a proprio carico.

## 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.)
- sigarette
- Soldi contanti (no carte di credito e bancomat)
- Farmaci non psichiatrici

**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, forcicine)
- Oggetti che possono arrecare disturbo agli ospiti, quali ad esempio, televisioni, radio e ventilatori, se non autorizzati dalla Direzione
- Cibi
- Stoviglie
- Lenzuola
- Profumi, deodoranti



---

### 8.8 La dimissione

La dimissione viene concordata dal Medico Referente con l'Utente e con l'Inviante.

La Relazione di dimissione consegnata all'Utente riporta tutte le indicazioni necessarie per la prosecuzione delle cure a domicilio, incluso un appuntamento per la prima visita di controllo con il proprio Specialista, al fine di garantire la continuità terapeutica.



# 9

## Il Poliambulatorio

---

**Il Poliambulatorio Specialistico Diagnostico Accreditato di Villa Rosa è una struttura sanitaria di alto livello professionale e tecnologico ed è un punto di riferimento per la città di Modena.**

Il Poliambulatorio offre servizi di **Diagnostica per Immagini**, sia in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale che in regime privatistico.

Sono inoltre attivi in regime privato **ambulatori per visite** specialistiche psichiatriche, neurologiche, psicologiche, cardiologiche e dietologiche/nutrizionistiche e trattamenti (TMS).

Per maggiori informazioni e per prenotazioni online visitate il sito:

[www.kosgroup.com/it/centri/villa-rosa](http://www.kosgroup.com/it/centri/villa-rosa)

---

## IN CONVENZIONE CON IL SSN

Per ottenere una prestazione diagnostica in convenzione con il SSN, l'utente deve essere munito dell'impegnativa del medico del Servizio 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.

---

## IN REGIME DI SOLVENZA

In caso di richiesta di prestazione diagnostica per pazienti solventi, sarà possibile accedere alla prestazione con la richiesta del medico specialista privato, tramite prenotazione telefonica.

## 9.1 Prestazioni erogate

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VISITE<br/>SPECIALISTICHE</b>                          | Visita Specialistica Cardiologica e<br>Elettrocardiogramma<br>Visita Specialistica Neurologica<br>Visita Specialistica dietologica/nutrizionistica<br>Visita Specialistica Psichiatrica<br>Colloqui di Psicoterapia e<br>Test Psicologici<br>TMS: Stimolazione Magnetica Transcranica                                                                                                                                                                  |
| <b>DIAGNOSTICA<br/>ECOGRAFICA</b>                         | Ecografia del collo ( <i>tiroide, ghiandole salivari</i> )<br>Ecografia muscolo tendinea<br>Ecografia articolare<br>Ecografia delle parti molli: testicoli, linfonodi, formazioni sottocutanee<br>Ecografia dell'addome superiore ( <i>fegato, vie biliari, colecisti, pancreas, milza, reni, aorta e grossi vasi addominali</i> )<br>Ecografia dell'apparato urinario ( <i>reni, vescica, prostata</i> )<br>Ecografia pelvica ( <i>utero, ovaie</i> ) |
| <b>DIAGNOSTICA<br/>ODONTOIATRICA</b>                      | Ortopantomografia OPT<br>Dentalscan, Cone Beam                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>ECOCOLORDOPPLER<br/>VASCOLARE</b>                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>ELETTROMIOGRAFIA</b>                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>RADIOLOGIA<br/>CONVENZIONALE</b>                       | Radiologia del distretto osseo: scheletrico e dentario<br>Radiologia del distretto toracico: polmone<br>Radiologia del distretto addominale e urinario: senza mezzo di contrasto per esempio per la rilevazione di calcoli calcificati                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>RISONANZA<br/>MAGNETICA con<br/>e senza contrasto*</b> | Risonanza di tutte le componenti muscolo scheletriche e articolari<br>Risonanza delle parti molli superficiali e profonde in generale<br>Risonanza dell'encefalo e del rachide                                                                                                                                                                                                                                                                         |

\*durante l'esecuzione della risonanza magnetica con mezzo di contrasto, è presente un medico anestesista.

## 9.2 La prenotazione e cancellazione

Le prestazioni ambulatoriali si possono prenotare telefonicamente.

Le prestazioni diagnostiche si possono prenotare sul sito **www.villarosadiagnostica.it** alla voce **prenota online**.

Oppure direttamente presso la struttura, telefonicamente, o inviando un fax o un'e-mail. È possibile prenotare le prestazioni diagnostiche in convenzione con SSN anche presso le Farmacie, secondo le modalità indicate dalla Azienda USL Modena o attraverso il fascicolo sanitario.

### PRENOTAZIONI PRESTAZIONI AMBULATORIALI E DIAGNOSTICHE

| L                                                                                 | M                                                                                 | M                                                                                 | G                                                                                 | V                                                                                 | S                                                                                 | D                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  |  |  |

 Dalle 9:30 alle 16:30

 Dalle 8:30 alle 12:30

[villarosadiagnostica@kosgroup.com](mailto:villarosadiagnostica@kosgroup.com)

[kosgroup.com/it/centri/villa-rosa](http://kosgroup.com/it/centri/villa-rosa)

tel 059 306335

fax 059 444113

### APERTURA SERVIZI DIAGNOSTICI

| L                                                                                   | M                                                                                   | M                                                                                   | G                                                                                   | V                                                                                   | S                                                                                   | D                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  |  |  |

 Dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 19:30

 Sabato dalle 8:30 alle 13:30

Se impossibilitato a rispettare l'appuntamento preso, il paziente è tenuto a disdirlo entro 48 ore dalla data prevista, al fine di consentire agli Specialisti di erogare la prestazione ad altro utente.

Eventuali impedimenti da parte della struttura ad effettuare le prestazioni sanitarie nei giorni prestabiliti, saranno tempestivamente comunicati all'utente, con l'impegno di riprogrammare la prenotazione.

### 9.3 L'accesso

L'utente, al momento del suo arrivo a Villa Rosa, potrà rivolgersi all'Accettazione del Poliambulatorio 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 sottoporrà all'attenzione dello Specialista (esami ematochimici e referti).

#### PER LE PRESTAZIONI IN LIBERA PROFESSIONE

- \* La richiesta del medico specialista privato.
- \* La documentazione clinica preesistente (*esami ematochimici e referti*).

Presentandosi nel luogo indicato nella prenotazione all'orario prescritto, l'assistito verrà sottoposto alla prestazione richiesta.

### 9.4 Il pagamento

Il pagamento degli importi dovuti per le visite specialistiche e per le prestazioni diagnostiche, può avvenire prima o dopo l'effettuazione della prestazione. Dovrà essere effettuato presso la Reception Amministrativa in contanti, con 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.

---

## 9.5 Consegna Referti

I referti vengono consegnati all'utente secondo i tempi concordati con il medico refertante.

Si informa che dal 01 ottobre 2008 le immagini relative agli esami eseguiti (RX, RM) saranno consegnate solo su CD, come previsto dagli accordi con l'azienda USL. Chi volesse la stampa del proprio esame su lastre potrà richiederlo in segreteria con un costo aggiuntivo.





---

*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 al prendersi cura della persona e si impegnano alla ricerca della 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 e ad interfacciarsi sempre cordialmente con utenti e familiari.

### FATTORI DI QUALITÀ

### STANDARD/IMPEGNI

**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.

**Personalizzazione del percorso terapeutico**

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

Sono garantite quotidianamente le visite ai degenti concordandolo con i medici.  
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 relazione di dimissione contenente tutte le informazioni utili al medico di riferimento per la continuità assistenziale**

Consegna di una relazione di dimissione computerizzata che prevede: diagnosi, terapie prescritte, accertamenti diagnostici eseguiti, terapia farmacologica da proseguire a domicilio, appuntamento per la visita di controllo con il referente esterno (dimissione protetta-continuità terapeutica).

## 10.2 Informazioni e documentazione

| FATTORI DI QUALITÀ                                                     | STANDARD/IMPEGNI                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Possibilità di esprimere il proprio parere sui servizi ricevuti</b> | Invito a tutti i pazienti a compilare online i questionari di soddisfazione per la valutazione dei servizi ricevuti in forma anonima.<br>È comunque sempre possibile richiedere un colloquio con l'URP o con il direttore sanitario.                                                       |
| <b>Chiarezza dell'informazione sulle prestazioni offerte</b>           | Garanzia di fornire sempre informazioni chiare e precise a voce da parte del personale e per iscritto nella Carta dei Servizi a disposizione di tutti i pazienti e famigliari. La Carta dei Servizi è scaricabile dal Sito Internet <a href="http://www.kosgroup.com">www.kosgroup.com</a> |
| <b>Semplicità di ottenimento di copia di cartella clinica</b>          | L'ufficio accettazione fornisce anche telefonicamente indicazioni su come ottenere copia della cartella clinica.                                                                                                                                                                           |
| <b>Tempo di rilascio di copia di cartella clinica</b>                  | Come da normativa (nuovo decreto legge Gelli) è garantita la consegna della copia della cartella clinica entro 7 giorni lavorativi.                                                                                                                                                        |

## 10.3 Ascolto, suggerimenti, reclami

| FATTORI DI QUALITÀ                                                     | STANDARD/IMPEGNI                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Possibilità di esprimere il proprio parere sui servizi ricevuti</b> | Invito a tutti i pazienti a compilare online i questionari di soddisfazione per la valutazione dei servizi ricevuti in forma anonima.<br>È comunque sempre possibile richiedere un colloquio con l'URP o con il direttore sanitario.              |
| <b>Accogliemnto dei reclami</b>                                        | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pulizia delle aree di degenza e socializzazione</b> | Garanzia di massima cura delle aree riservate all'utenza in struttura.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Comfort delle stanze di degenza</b>                 | Tutte le stanze garantiscono livelli di comfort in linea con i livelli di sicurezza richiesti dalle condizioni cliniche dei pazienti, a tutela della salute di tutti gli ospiti.                                                                                                                                                                        |
| <b>Accoglienza</b>                                     | Il gruppo si impegna ad esporre una segnaletica interna chiara ed efficace per favorire l'orientamento di tutti gli utenti.                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Assenza di barriere architettoniche</b>             | La Clinica è priva di barriere architettoniche per garantire uguale accessibilità a tutte le persone.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Pasti personalizzati</b>                            | 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.                                                                                                                                                                                           |
| <b>Presenza di spazi comuni</b>                        | La clinica è dotata di: <ul style="list-style-type: none"> <li>» aree di degenza</li> <li>» aree di socializzazione con TV, arredamento atto a garantire il comfort dei pazienti</li> <li>» distributori automatici di bevande calde e fredde</li> <li>» spazi predisposti per i fumatori</li> <li>» spazi ricreativi</li> <li>» spazi verdi</li> </ul> |











---

Clinica Specialistica Psichiatrica  
*Villa Rosa*

Via Fratelli Rosselli, 83  
41125 Modena (MO)

**Tel. 059.303034**  
***villarosa@kosgroup.it***

***[www.kosgroup.com/it/centri/villa-rosa](http://www.kosgroup.com/it/centri/villa-rosa)***

---

Revisione  
**marzo 2025**