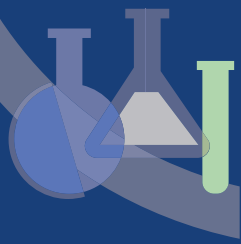
KOS group

Ville di Nozzano

Psichiatria

Carta dei servizi



KOS group

Ville di Nozzano
Psichiatria

CLINICA SPECIALISTICA PSICHIATRICA ACCREDITATA

Ville di Nozzano

Lucca

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

Direttore Sanitario
Angelo Cerù

Versione di
febbraio 2026

Gentile Ospite,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe la **Clinica Specialistica Psichiatrica accreditata Ville di Nozzano.**

Questo documento, infatti, contiene 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 ospiti.

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

La Direzione

Sezione Prima

1 **MISSION** 12
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi 12
1.2 I nostri valori 13
1.3 Principi fondamentali 14

2 **COME RAGGIUNGERCI** 19

3 **PRESENTAZIONE** 20
3.1L'attività della struttura 21
3.1.1 Ricovero Ospedaliero in degenza ordinaria 22
3.1.2 Day Hospital (DH) 22
3.1.3 Ricovero Ospedaliero in riabilitazione intensiva 23
3.1.4 Ricovero Privato 23
3.2 Articolazione della struttura 23

4 **INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI** 26
4.1 Richieste di informazioni 26
4.2 Le notizie cliniche e la Privacy 27
4.3 Rilascio di copia della cartella clinica e documenti amministrativi 27

5 **LA VITA IN STRUTTURA** 28
5.1 Come riconoscere il personale 30
5.2 Orari di visita ai parenti ricoverati 31
5.3 Servizi alberghieri 31
5.4 Camere a maggior comfort alberghiero 32
5.5 La visita medica e le riunioni d'Equipe 32
5.5 La terapia farmacologica 33
5.6 Servizio religioso 33

6 **RELAZIONI CON IL PUBBLICO** 34
6.1 I questionari di gradimento ed il reclamo 34
6.2 Tutela della sicurezza del paziente 35

7 **DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE** 37
7.1 Diritti del paziente 37
7.2 Doveri dell'utente 39
7.3 Ventisette impegni con il cittadino 40

Sezione Seconda

8

IL RICOVERO 44
8.1 Gli interventi erogati in fase di ricovero 45
8.2 Modalità di accesso alle prestazioni di ricovero 46
8.2.1 La scelta del reparto 46
8.2.2 Come accedere 46
8.3 Il giorno del ricovero 48
8.4 Cosa portare per il ricovero 48
8.5 Cosa NON portare per il ricovero 49
8.6 Permessi di uscita 51
8.7 La dimissione 51

Sezione Terza

9

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI 54
9.1 Ricovero e cure 54
9.2 Informazioni e pratiche amministrative 55
9.3 Ascolto, suggerimenti e reclami 56
9.4 Prestazioni alberghiere 56

Ville di Nozzano
in un click

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

www.kosgroup.com/it/centri/ville-di-nozzano

La Carta dei Servizi è uno strumento progettato da Ville di Nozzano e dedicato ad ogni ospite 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 SANITARIO

DIRETTORE DI STRUTTURA E RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

DIRETTORE CLINICO

RESPONSABILE AREA PSICHIATRICA

RESPONSABILE AREA DISTURBI ALIMENTARI

PERSONALE MEDICO DI REPARTO

PSICOLOGI - PSICOTERAPEUTI

SEGRETERIA-AMMINISTRAZIONE

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 Ville di Nozzano, 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

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 eroga zione degli stessi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle

modalità di tutela previste.
Nella Carta dei Servizi la clinica specialistica psichiatrica 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.

Nella Carta dei Servizi la struttura 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 Ville di Nozzano 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

EGUAGLIANZA

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 Ville di Nozzano** 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 si impegna a garantire che:

- non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti, Collaboratori e Consulenti, comportamenti discriminatori che possano realizzarsi 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 dell'Ospedale 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.

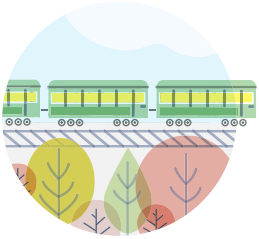
I principi fondanti l'attività di ricovero, cura e assistenza dei pazienti presso Ville di Nozzano poggiano sulla regolamentazione ministeriale rispetto all'attività di riabilitazione e si riassumono nei seguenti punti:

- **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

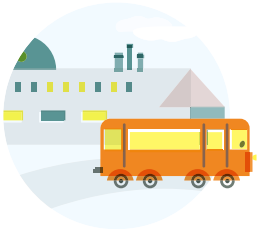
IN AUTO

L'uscita autostradale consigliata è quella di Lucca Ovest dell' Autostrada A12, seguendo successivamente le indicazioni come dalla mappa.



CON MEZZI PUBBLICI

Treni con arrivo alla Stazione di Lucca che è ubicata sulla ferrovia passante Viareggio-Firenze ed è capolinea delle linee per Pisa e per Aulla. Tutte le linee sono a carattere locale, percorse esclusivamente da treni regionali.



IN AUTOBUS

Autobus di linea
da Lucca – Piazzale Verdi

IN AEREO

Gli aeroporti di riferimento
sono quelli di Firenze e Pisa

Via della Bordogna, 144/154 - 55100 Nozzano San Pietro (LU)

3
Presentazione

Ville di Nozzano 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 Ville di Nozzano 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 famigliare della persona al termine del percorso.

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

3.1 L'attività della struttura

Ville di Nozzano è una clinica specialistica storica per la cura dei disturbi psichiatrici. Attiva sin dai primi del '900, si presenta oggi come una struttura all'avanguardia nella terapia dei disturbi psichiatrici ed in particolare dei disturbi dell'umore e di personalità. La Clinica si distingue soprattutto per le competenze nella gestione della terapia farmacologica, cresciute in base alle conoscenze scientifiche e alle metodologie assistenziali, in un percorso che ha come pilastro fondamentale l'umanizzazione delle cure e il rispetto del paziente.
Durante il ricovero è elaborato il programma terapeutico più adeguato allo specifico disturbo, tenendo in considerazione le

informazioni ricavate dalla storia anamnestica del paziente e dall'esame clinico psichiatrico.
L'Equipe multidisciplinare di Ville di Nozzano prende in carico persone che presentano le seguenti patologie:

- Disturbi dell'umore
- Disturbi di personalità
- Disturbi dell'alimentazione
- Disturbi d'ansia
- Psicosi
- Doppia Diagnosi
- Dipendenze

Il ricovero è possibile in diversi regimi:
ricovero ospedaliero in degenza ordinaria
ricovero in regime di day hospital
ricovero in regime di riabilitazione ospedaliera

3.1.1 Ricovero Ospedaliero in degenza ordinaria

Garantisce prestazioni diagnostiche e terapeutiche con trattamento intensivo che necessitano di un monitoraggio clinico continuo nelle 24 ore.

3.1.2 Day Hospital (DH)

Garantisce prestazioni diagnostiche e terapeutiche con trattamento intensivo, mirate soprattutto a sostenere il paziente nel percorso di uscita da situazioni di scompenso e favorendo il suo reingresso nella società.

3.1.3 Ricovero ospedaliero di riabilitazione intensiva

Garantisce prestazioni terapeutiche e riabilitative con trattamento intensivo. È rivolto a persone con disturbi di personalità e del comportamento alimentare.

3.1.4 Ricovero Privato

Garantisce prestazioni diagnostiche e terapeutiche in regime privato, come quelle del ricovero in convenzione. È rivolto a persone con disturbi di personalità e della nutrizione ed alimentazione.

3.2 Articolazione della struttura

La Clinica Specialistica Ville di Nozzano è dotata di 40 posti letto e si sviluppa in un complesso di 3 edifici costruiti alla fine dell'Ottocento, inseriti in un parco secolare, sulle colline toscane, nei pressi di Lucca.

Le camere singole o doppie, sono dotate di aria condizionata, televisore e, per la maggior parte, anche di telefono e bagno esclusivo.

L'edificio A (detto la *Villa*) ospita al piano terra le strutture dedicate all'accoglienza, gli uffici amministrativi e i locali per le attività cliniche e sanitarie, gli ambulatori. Ai piani superiori sono presenti le camere di degenza ed alcune aree comuni e di ristoro e servizi (il soggiorno, la sala da pranzo, ecc.).

L'edificio B (detto il *Reparto*) accoglie il reparto per i disturbi alimentari (REDA) ed è disposto interamente su un piano. Comprende una sala comune, le camere di degenza, i locali per le attività cliniche e sanitarie e una piccola cucina.

L'edificio C (detto Il *Villino*) interamente su un piano, comprende gli spazi per le attività e i trattamenti riabilitativi singoli e di gruppo, gli ambulatori e i locali per gli archivi.

1

PRIMO PIANO Edificio A (Villa)

* Camere di degenza
* Infermeria
* Sala da pranzo
* Soggiorno

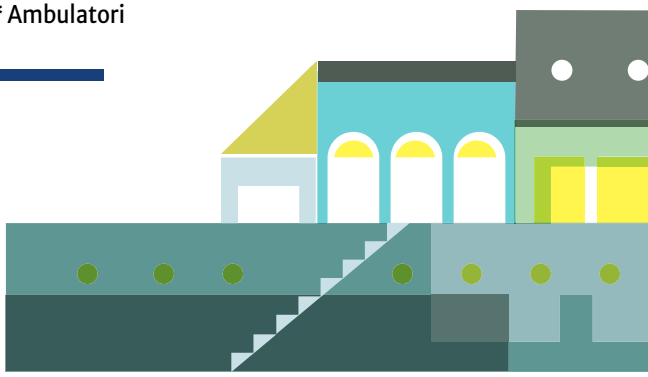
A

PIANO TERRA Edificio A (Villa)

* Reception
* Servizi amministrativi
* Ufficio Ricoveri
* Ambulatori

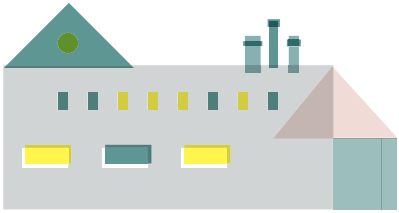
PARCO ESTERNO

* Ampio giardino con parcheggio privato non custodito



B EDIFICIO B (Reparto REDA)

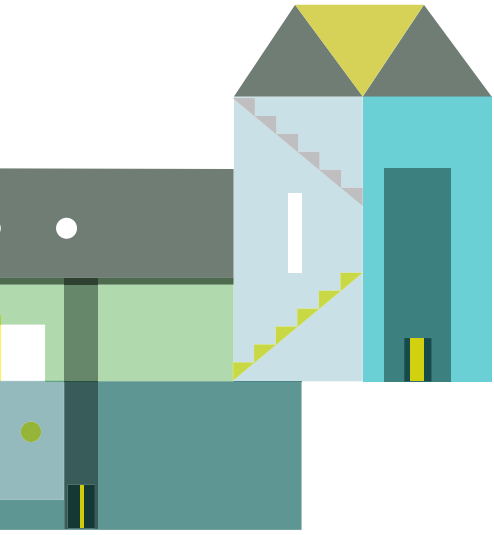
* Camere di degenza
* Locali per attività cliniche
* Infermeria
* Sala da pranzo
* Soggiorno e cucinetta



2

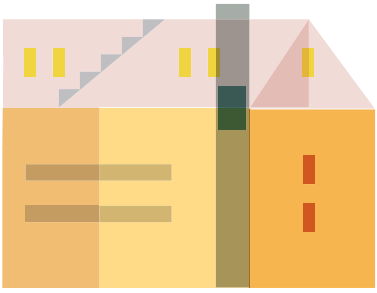
SECONDO PIANO
Edificio A (Villa)

* Camere di degenza



C EDIFICIO C (Villino)

* Locali per le terapie riabilitative sia singole che di gruppo
* Sala riunioni
* Ambulatori
* Archivi



4
Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Richieste di informazioni

CENTRALINO

Tel. 0583 54911 • Fax 0583 549105

villedinozzano@kosgroup.com

FRONT-OFFICE E UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	

■ Dalle 9:00 alle 17:00

■ Dalle 9:00 alle 13:00

UFFICIO RICOVERI

L	M	M	G	V	S	D
	■			■		

■ Dalle 9:00 alle 11:00

4.2 Le notizie cliniche e la Privacy

Gli aggiornamenti sulle condizioni di salute dell'Utente sono forniti dal Medico Referente; 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

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.
Il modulo di richiesta si può ritirare in segreteria e la copia della cartella clinica viene rilasciata mediante:

1. invio all'interessato a mezzo posta in contrassegno di 25 € (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 15 € (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 alla Clinica.
Il Front Office può inoltre rilasciare, ai diretti interessati, documentazione attestante la degenza e altra documentazione amministrativa.

5
La vita in struttura

5.1 Come riconoscere il personale

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

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

MEDICI e PSICOLOGI

camice bianco

CAPOSALA

casacca blu
pantaloni bianchi

INFERMIERI

casacca bianca
con bordo blu
pantaloni blu

OPERATORE SOCIO SANITARIO

pantaloni arancioni
casacca bianca con bordo arancione

PERSONALE DI SERVIZIO

pantaloni gialli
casacca bianca con bordo giallo

5.2 Orari di visita ai parenti ricoverati

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	■

■ Dalle 15:00 alle 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 e devono essere documentate.

■ Colazione 8:00 ■ Pranzo 12:30 ■ Merenda 16:00 ■ Cena 19:00

TV E RADIO: Si può assistere a programmi televisivi nelle sale comuni fino alle ore 22.00, oppure nella propria stanza compatibilmente con le esigenze degli altri ospiti e salvo diverse indicazioni da parte del personale medico.

UTILIZZO DEL TELEFONO: I pazienti possono disporre del proprio telefono cellulare oppure ricevere telefonate dall'esterno al telefono fisso tutti i giorni nelle fasce orarie 15:00-17:00 e 19.30-21:00 salvo diverse indicazioni da parte del personale medico.

PARCHEGGIO NON CUSTODITO GRATUITO

5.4 Camere a maggior comfort alberghiero

Chiunque ne faccia richiesta, salvo diversa indicazione medica, può usufruire di una sistemazione in camera uso singola (con la possibilità di un posto letto per un accompagnatore). Le camere con differenza alberghiera sono dotate anche di TV satellitare.

5.5 La Visita medica e le riunioni d'Equipe

La visita medica è effettuata solitamente nelle stanze di degenza o talora nelle infermerie o negli ambulatori tutti i giorni dalle ore 9:30 alle ore 12:00 esclusa la domenica.

L'Equipe multidisciplinare di reparto si confronta sull'andamento del percorso di cura di ogni utente attraverso incontri strutturati dell'Equipe dei medici e riunioni di Staff con il personale di reparto che si svolgono nelle giornate di lunedì e venerdì dalle ore 12:00 alle 13:30.

VISITA MEDICA

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	

■ Dalle 9:30 alle 12:00

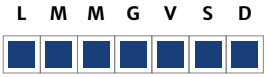
RIUNIONI D'EQUIPE

L	M	M	G	V	S	D
■				■		

■ Dalle 12:00 alle 13:30

5.6 La terapia farmacologica

La somministrazione della terapia farmacologica, erogata dagli infermieri segue i seguenti orari:
Tutti i giorni alle ore 08:00 - 13:00 - 22:00 salvo diverse indicazioni da parte del personale medico.



5.7 Servizio religioso

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

6
Relazioni con il pubblico

Ville di Nozzano 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.

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. È possibile compilare il Questionario di Gradimento in formato elettronico mediante un apposito totem dotato di tablet, presente alla reception.

La Clinica Ville di Nozzano 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 direttamente alla Direzione

Sanitaria, comunicando le proprie osservazioni verbalmente oppure per iscritto, in carta libera o utilizzando un apposito modulo che può ritirare presso il reparto di degenza e la Reception. Sono disponibili cassette dove inoltrare i reclami anche in forma anonima.

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

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

- presentarsi sempre ad ogni nuovo medico con cui ci si relaziona, indicando il proprio nome e cognome;
- procedere spesso ad un'accurata igiene delle mani;
- segnalare sempre eventuali allergie o intolleranze;
- utilizzare pantofole chiuse, allacciare la cintura del pigiama e della vestaglia per evitare di inciampare e cadere. 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.

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

- **Reporting and learning system (RLS):**
  - » Gestione della relazione e della comunicazione interna, con il paziente e con familiari per gli eventi avversi.
- **Handover:**
  - » Passaggio di consegne fra equipe medico assistenziali all'interno di un percorso clinico.
- **Prevenzione delle infezioni:**
  - » Identificazione e gestione della sepsi e dello shock settico;
  - » Uso corretto degli antibiotici;
  - » Le mani pulite;
  - » Utilizzo cateteri venosi centrali;
  - » Linee guida per la profilassi del tromboembolismo venoso.
- **Sicurezza assistenziale:**
  - » Prevenzione del rischio nutrizionale;
  - » Prevenzione delle cadute dei pazienti nei contesti sanitari;
  - » Prevenzione errori dovuti a interruzioni;
  - » Misura e gestione del dolore.
- **Sicurezza in terapia:**
  - » Scheda Terapeutica Unica (STU): prevenzione degli errori di terapia.

7
Diritti e doveri dell'utente

Perseguire i principi che ispirano le scelte aziendali ed ottemperare agli impegni assunti nell'erogazione dei Servizi, presuppone una costruttiva collaborazione fra paziente, famigliari e professionisti, finalizzata al raggiungimento dell'obiettivo comune: la Qualità della Prestazione Erogata. Nell'interesse di tutti proponiamo un breve elenco dei diritti e dei doveri di chi accede nelle strutture del Gruppo KOS che riportiamo a garanzia di condivisione e di impegno reciproco.

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 progetto terapeutico 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 del 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 Ventisette impegni con il cittadino

La Clinica Specialistica Ville di Nozzano 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 sevizi 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

I ricoveri vengono effettuati su base volontaria per pazienti che presentano patologie psichiatriche.

Per accedere al ricovero in regime di convenzione con il SSN è necessaria l'impegnativa del Medico di Medicina Generale (MMG) o equivalente. Per accedere al ricovero In regime privato è sufficiente la prescrizione dello specialista che ha in cura il paziente.

Il ricovero presso la clinica Specialistica Ville di Nozzano è adatto a pazienti che richiedano degenze brevi o medie, finalizzate alla valutazione clinica ed alla attuazione del programma terapeutico più adeguato allo specifico disturbo, tenendo in considerazione le linee guida internazionali e gli aggiornamenti scientifici e successivamente, in base alla patologia, e se ritenuto necessario, afferire ad un percorso riabilitativo.

Il percorso di ricovero prevede una colloquio preliminare con il medico responsabile o con i medici della struttura, al fine di poter valutare l'indirizzo terapeutico migliore ed i bisogni assistenziali. Durante il colloquio il paziente viene informato dal medico

sull'iter diagnostico terapeutico da seguire ed esprime il consenso con la sottoscrizione di un apposito modulo.

Al momento del ricovero il paziente viene informato sulle regole comportamentali cui dovrà attenersi durante la degenza, riportate integralmente in un apposito modulo che dovrà essere sottoscritto a garanzia della piena comprensione ed accettazione ed il cui rispetto è vincolante per il proseguimento del ricovero.

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 i Medici dell'Equipe in struttura, sugli obiettivi del ricovero
- valutazione clinica ed inquadramento diagnostico secondo i criteri diagnostici del DSM-5
- colloqui con i familiari: coinvolgimento dei familiari e delle persone significative per tutta la durata della degenza, se autorizzati dal Paziente
- definizione del progetto personalizzato, di tipo terapeutico e/o riabilitativo, sulla base degli obiettivi di cura concordati con l'utente e con l'Inviante
- colloqui psichiatrici
- prescrizione farmacologica
- se indicati: colloqui psicologici motivazionali di supporto e valutazioni psicodiagnostiche

Il Medico della struttura può inoltre richiedere consulenze erogate dagli Specialisti di riferimento o di un Presidio Ospedaliero esterno (esami di laboratorio e strumentali, consulenze internistiche, ecc.).

8.2 Modalità di accesso alle prestazioni di ricovero

8.2.1 La scelta del reparto

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 o Specialista privato, o Medico di Medicina Generale) sulla base delle caratteristiche del disturbo psichiatrico, dello stato psicopatologico; dell'intensità assistenziale richiesta e degli obiettivi del ricovero.

8.2.2 Come Accedere

La Clinica Specialistica Ville di Nozzano accoglie pazienti da tutto il territorio nazionale che accedono volontariamente, in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale o solventi in proprio l'onere della degenza.
Accoglie anche cittadini dell'Unione Europea in possesso di un documento comprovante l'Assistenza Sanitaria Pubblica presso il Paese d'origine e di altri Paesi che hanno sottoscritto accordi di reciprocità con l'Italia.

Il Medico Inviante deve compilare la Scheda di prenotazione in ogni sua parte e inoltrala all'Ufficio Ricoveri via fax 0583 549105 e/o via email: ufficioricoveri.villedinozzano@kosgroup.com

L'ufficio provvede alla prenotazione del ricovero con inserimento del paziente in lista d'attesa solamente dopo aver esaminato la scheda d'invio. La gestione delle liste di attesa avviene secondo un criterio cronologico che tiene conto della tipologia, gravità e urgenza della patologia.

L'utente e/o l'inviante verranno contattati telefonicamente dall'ufficio ricoveri che provvederà a comunicare il giorno e l'ora dell'ingresso in clinica, e fornirà inoltre informazioni sulla documentazione necessaria. All'atto della prenotazione e sulla scheda d'invio è necessario specificare la presenza di un eventuale amministratore di sostegno o tutore e le sue deleghe.

ACCESSO IN CONVENZIONE CON SSN

Il ricovero in convenzione con SSN può avvenire su indicazione;

- del medico di Medicina Generale compilazione di specifica scheda prenotazione ricovero e richiesta rossa;
- del medico psichiatra operante nel servizio pubblico (medico del DSM) con compilazione di specifica scheda prenotazione ricovero e richiesta rossa.

ACCESSO AL RICOVERO IN REGIME PRIVATO

Il ricovero può avvenire su indicazione del medico psichiatra specialista privato con compilazione di specifica scheda prenotazione ricovero.

UFFICIO RICOVERI

L	M	M	G	V	S	D
■		■		■		

■ Dalle 9:00 alle 11:00

8.3 Il giorno del ricovero

Il paziente al momento del suo arrivo in clinica si deve rivolgere all'ufficio accettazione per espletare le pratiche amministrative. Successivamente sarà indirizzato al medico per effettuare il ricovero.

Il medico accoglierà il paziente al momento dell'ingresso in reparto, effettuando la raccolta anamnestica, compilando la cartella clinica e programmando gli accertamenti e le terapie necessarie in accordo con la Direzione Medica.

8.4 Cosa portare per il ricovero

1. Carta di identità, tessera sanitaria e codice fiscale

I pazienti 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), le prescrizioni riguardanti i farmaci che si assumono abitualmente (es. cartelle cliniche riferite a precedenti ricoveri, indagini diagnostiche e/o radiologiche ed eventuali esami di laboratorio già eseguiti, ecc.). È importante comunicare tutte le notizie relative al proprio stato di salute ed eventuali allergie.

3. Richiesta di ricovero

Richiesta del medico Medicina Generale (ricetta rossa) o del medico psichiatra operante nel servizio pubblico (medico del DSM). Richiesta del medico psichiatra specialista privato che ha

compilato la specifica scheda d'invio.

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. Biancheria personale

Effetti personali.

6. Materiale per l'igiene personale

Sapone, dentifricio, spazzolino da denti e shampoo. Alle Signore consigliamo lime per unghie in cartoncino. Ai Signori l'utilizzo di rasoi usa e getta.

8.5 Cosa non portare per il ricovero

I pazienti sono invitati a non portare in clinica oggetti preziosi e/o importanti somme di denaro per ragioni di sicurezza. La clinica Ville di Nozzano 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 Pazienti al personale sanitario, né a titolo di mancia né a titolo di deposito.

Altre e ulteriori informazioni sono fornite dall'Ufficio Ricoveri e contenute nel Regolamento della Clinica consegnato al momento del ricovero.

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 RESIDENZA 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

8.6 Permessi di uscita

Al fine di garantire una regolare attività assistenziale e terapeutica, ai degenti non è consentito uscire dalla Clinica. Eventuali permessi di uscita, richiesti al Medico che ha in carico il paziente, devono essere autorizzati dalla Direzione Medica e Sanitaria.

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

8.7 La dimissione

Le dimissioni sono disposte dall'Equipe Medica. Alla dimissione, dopo il colloquio finale, verrà consegnata la lettera di dimissione per il Medico di Medicina Generale dove saranno riportate la diagnosi conclusiva, l'elenco delle attività cliniche effettuate durante il ricovero, le proposte terapeutiche e quant'altro ritenuto opportuno.

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

sezione terza

3

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

9 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 a perseguire/garantire i seguenti obiettivi di qualità.

9.1 Ricovero e cure

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD
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 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.
Personalizzazione del percorso terapeutico	Definizione del progetto terapeutico e dei programmi riabilitativi, secondo linee guida scientificamente validate, condivisi con medici invianti, paziente e familiari.

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD
Indicazioni sulla vita di reparto	Consegna del Regolamento interno al momento del ricovero e illustrazione della vita in reparto da parte di un operatore disponibile a fornire tutti i chiarimenti richiesti dal paziente e dai suoi famigliari.
Rapporti con i famigliari	Sono garantite quotidianamente le visite ai degenti nelle fasce orarie indicate nella carta dei servizi ed esposte in struttura. Sono garantiti i colloqui con i sanitari: nel rispetto della normativa sulla privacy, ogni équipe medica garantisce la possibilità di essere informati sullo stato di salute del proprio caro.
Chiarezza della lettera di dimissione contenente tutte le informazioni utili al medico di riferimento per la continuità assistenziale	Consegna di una lettera di dimissione computerizzata che prevede: diagnosi, terapie prescritte, accertamenti diagnostici eseguiti, terapia farmacologica da proseguire a domicilio, indicazione dell'appuntamento per la visita di controllo con il referente esterno.

9.2 Informazioni e pratiche amministrative

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD
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 da parte del personale (coordinatori, medici, operatori e personale amministrativo).
Chiarezza dell'informazione sulle prestazioni offerte	Garanzia di fornire sempre informazioni chiare e precise a voce da parte del personale e per iscritto nella Carta dei Servizi. La Carta dei Servizi è sempre disponibile in reception, nell'area ambulatoriale e nei reparti di degenza. Oppure è scaricabile dal Sito Internet: www.kosgroup.com/it/centri/ville-di-nozzano.
Semplicità di ottenimento di copia di cartella clinica	L'ufficio accettazione fornisce anche telefonicamente indicazioni su come ottenere copia della cartella clinica.
Tempo di rilascio di copia di cartella clinica	Come da normativa è garantita la consegna della copia della cartella clinica entro 7 giorni lavorativi dalla chiusura della documentazione clinica.

9.3 Ascolto, suggerimenti e reclami

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD
Possibilità di esprimere il proprio parere sui servizi ricevuti	I questionari di soddisfazione per la valutazione dei servizi ricevuti sono disponibili in forma elettronica (totem) presso il Front Office. È comunque sempre possibile richiedere un colloquio con l'URP o con il direttore della struttura.
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).

9.4 Prestazioni Alberghiere

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD
Pulizia delle aree di degenza e socializzazione	Garanzia di massima cura delle aree riservate all'utenza in struttura.
Comfort delle stanze di degenza	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.
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	Tutte le strutture del nostro gruppo sono prive di barriere architettoniche per garantire uguale accessibilità a tutte le persone.
Pasti personalizzati	È garantita a tutti gli utenti la possibilità di scegliere i pasti nell'ambito di un Menù che consenta il rispetto delle tradizioni, usi e costumi religiosi.
Presenza di spazi comuni	La clinica è dotata di: • aree di degenza • aree di socializzazione TV, e arredamento sufficiente a garantire il confort dei pazienti • centro delle attività • grande parco • distributori automatici di bevande

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

Clinica specialistica
Ville di Nozzano

Via della Bordogna, 144/154
55100 **Nozzano San Pietro (LU)**

Tel. 0583.54911
villedinozzano@kosgroup.com

www.kosgroup.com/it/centri/ville-di-nozzano

Carta dei servizi
febbraio 2026