CARTA DEI SERVIZI 2023

CLINICA SPECIALISTICA PSICHIATRICA

Villa Rosa

Modena

Carta dei Servizi

Clinica Specialistica Psichiatrica Villa Rosa

neomesia
Mental Health

CLINICA SPECIALISTICA PSICHIATRICA ACCREDITATA

Villa Rosa

Modena

La **Carta dei Servizi**
è stata curata dal
gruppo di revisione
formato da:

dott.ssa Camilla Fabbri
Direttore di Struttura

dott.ssa Maria Paola Barbieri
Direttore Sanitario

dott.ssa Elisabetta Lugli
Responsabile Qualità

Versione di
luglio 2023

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.

Il Direttore di Struttura
Dott.ssa Camilla Fabbri

Sezione Prima

1 **MISSION** 14
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi 14
1.2 I nostri valori 15
1.3 Principi fondamentali 16

2 **COME RAGGIUNGERCI** 21

3 **PRESENTAZIONE** 22
3.1 L'attività della struttura 24
3.1.1 Il settore Ospedaliero 25
3.1.2 Settore Residenziale in contesto Ospedaliero 25
3.1.3 Centro Diurno (CD) 26
3.1.4 Attività Ambulatoriale 27
3.2 Articolazione della struttura 28

4 **INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI** 30
4.1 Richieste di informazioni 30
4.2 Le notizie cliniche e la Privacy 31
4.3 Rilascio di copia della Cartella Clinica e documenti amministrativi 32

5 **LA VITA IN STRUTTURA** 34
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
5.7 Servizio religioso 39

6 **RELAZIONI CON IL PUBBLICO** 40
6.1 Questionario di gradimento 40
6.2 Reclamo 40

7 **DIRITTI E DOVERI** 43
7.1 Diritti del paziente 43
7.2 Doveri dell'utente 44
7.3 Norme per la sicurezza del paziente 45

Sezione Seconda

8

IL RICOVERO 48
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 54
8.3 Programmi di trattamento specialistici 54
8.3.1 Trattamento terapeutico-riabilitativo alcologico e tossicologico 54
8.4 Modalità di accesso alle prestazioni di ricovero 55
8.4.1 La scelta del reparto 55
8.4.2 Come accedere 55
8.5 Il giorno del ricovero 57
8.6 Cosa portare per il ricovero 58
8.7 Denaro e oggetti di valore 59
8.8 La dimissione 61

9

IL POLIAMBULATORIO 62
9.1 Prestazioni erogate 64
9.2 La prenotazione e cancellazione 65
9.3 L'accesso 66
9.4 Il pagamento 66
9.5 Consegna referti 67

Sezione Terza

10

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI 70
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.neomesia.com/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

Dott.ssa Camilla Fabbri

DIRETTORE SANITARIO

Dott.ssa Maria Paola Brabieri

DIRETTORE CLINICO

Dott. Luca Pedretti

MEDICO RESPONSABILE SERVIZIO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Dott. Mauro Marchetti

PERSONALE MEDICO DEI REPARTI

Psichiatra	*Dott.ssa* Luisa Ceci *Dott.* Nicola Alessandro Delvai *Dott.ssa* Patrizia Gasparini *Dott.* Cristiano Gazzani *Dott.ssa* Lisa Martire *Dott.ssa* Giulia Montardi *Dott.* Carlo Muratore *Dott.ssa* Marcella Pighi *Dott.ssa* Elena Simoni *Dott.ssa* Piruseh Zand Karimi
Neurologa	*Dott.ssa* Antonella Rosi
Internista	*Dott.* Enzo Gottardi
Cardiologa	*Dott.ssa* Elisabetta Amorth
Nutrizionista	*Dott.ssa* Sabrina Saltini

PSICOLOGI

Dott.ssa Annalisa Carletti
Dott.ssa Debora Ruini
Dott.ssa Elena Lazzarini
Dott.ssa Simona Valgimigli
Dott.ssa Elena Zanfi

TECNICI DELLA RIABILITAZIONE PSICHIATRICA

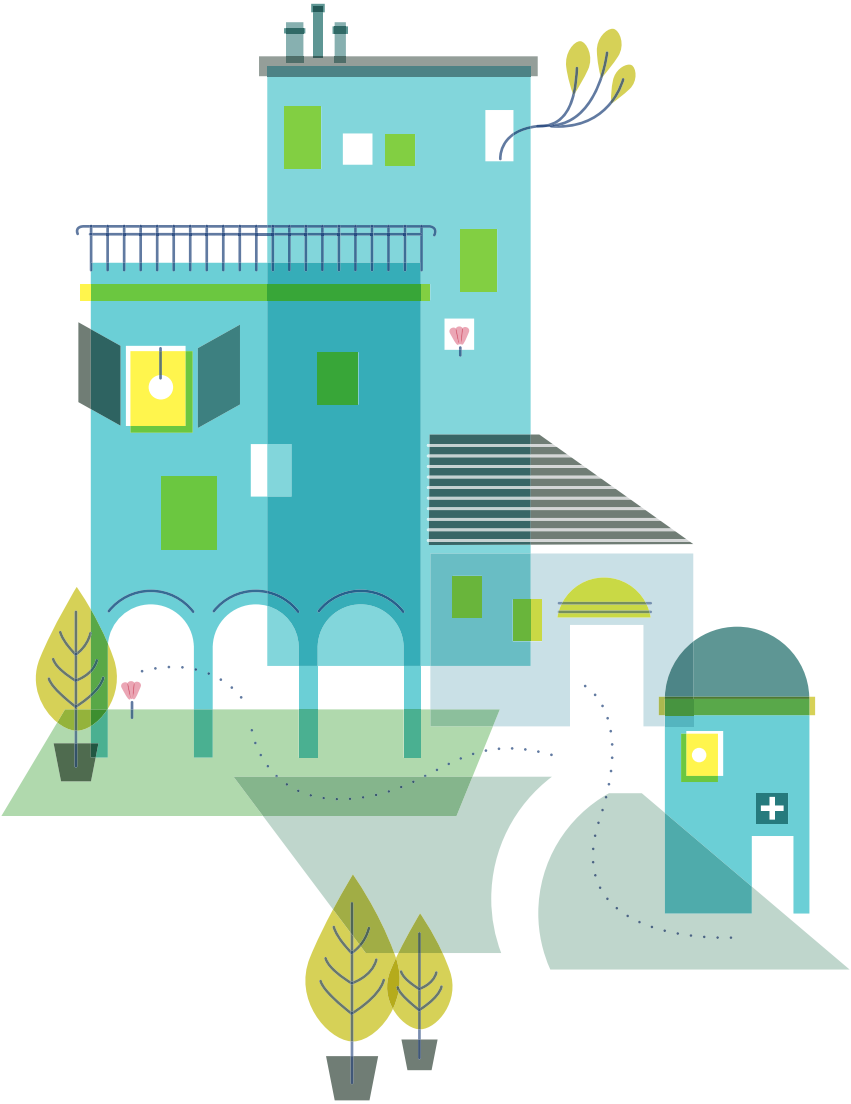
Dott.ssa Martina Puviani
Dott. Giovanni Ziosi

COORDINATORI ASSISTENZIALI

Fiorenza Iattoni
Chiara Loglisci

MEDICI SPECIALISTI AMBULATORIALI

Neurologia	*Dott.ssa* Antonella Rosi
Psichiatria	*Dott.ssa* Maria Paola Barbieri *Dott.ssa* Patrizia Gasparini *Dott.ssa* Lisa Martire
Psicologia	*Dott.*ssa Debora Ruini *Dott.ssa* Elena Zanfi
Neuroradiologia	Dott. Gianni De Berti *Dott.* Massimo Maggi *Dott.* Paolo Zonari *Dott.* Gabriele Zelent
Ecocolordoppler Vascolare	*Dott.ssa* Arcangela Rozza
Elettromiografia	*Dott.* Roberto Suozzi
Radiologia Body	*Dott.* Dario Colasanto *Dott.* Carlo Pagannone *Dott.* Gianluca Rampini *Dott.* Riccardo Scaglioni *Dott.ssa* Elena Vezzelli *Dott.ssa* Donatella Roncaglia
Dietista / Nutrizionista	*Dott.* Lorenzo Pradelli



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

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 e gli standard di qualità e informa l'utente sulle

modalità di tutela previste. 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".

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 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

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 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 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 Clinica sono tenuti a fornire ai pazienti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla diagnosi della malattia e ai protocolli clinici proposti.
In tal modo viene garantito un processo di decisione e scelta consapevole da parte del paziente, che si concretizza nel cosiddetto "consenso informato".

La necessità di ottenere dal paziente il consenso a compiere un determinato trattamento rappresenta non solo un principio sancito dalla Legge, ma anche un elemento etico fondamentale nel rapporto tra paziente e personale medico.

Con la sottoscrizione del consenso, il paziente decide in piena autonomia se sottoporsi o meno al trattamento medico proposto a seguito della piena comprensione della diagnosi, dello scopo del trattamento, degli eventuali rischi a esso associati e delle possibili alternative.

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

- garantire al paziente, o a un suo delegato nei casi previsti dalla Legge, la più completa e idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle alternative eventuali, sulle prospettive e sulle prevedibili conseguenze/complicanze delle scelte operate;
- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute all'ufficio relazioni con il pubblico per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell'utenza.

I principi fondanti l'attività di ricovero, cura e assistenza dei pazienti presso Residenza 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 riabilitativo personalizzato a cui segue coerente progetto riabilitativo, costantemente aggiornato alla luce dei risultati ottenuti e dei problemi emergenti.
- **Coinvolgimento attivo** nei processi decisionali e condivisione del percorso riabilitativo con il paziente o con i suoi familiari/caregiver fin dalle prime fasi del ricovero, con momenti strutturati di ascolto/confronto, supporto psicologico, educazione ed addestramento.
- Organizzazione del lavoro in **team interdisciplinare e multiprofessionale**, coordinato dal medico referente del caso, con partecipazione attiva di tutti i professionisti.
- Costante **verifica dell'appropriatezza**, sia nella selezione dei pazienti eleggibili per ricovero che nelle decisioni riguardo alla scelta e la prosecuzione dei programmi di cura.
- **Formazione del personale** attraverso un aggiornamento continuo sia per le competenze tecniche ed organizzative, che per quelle relazionali.

2
Come raggiungerci

IN AUTO

Autostrada A1

USCITA 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 di Neomesia (*neomesia.com*), il brand con cui il gruppo KOS presenta la propria offerta nel mondo della psichiatria.

Neomesia nasce dalla 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 Neomesia 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 di Neomesia.

LA STRUTTURA

Villa Rosa è dotata di 82 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.

Al piano terreno sono presenti le sale polivalenti per i laboratori psicoeducazionali. Entrambi i reparti hanno accesso ad aree verdi esterne.
È presente anche un **centro diurno** e un **poliambulatorio diagnostico** di circa 500 metri quadrati.

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 Invianti.

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 invianti.

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 invianti.

4. **RICOVERI PER DISTURBI DELLA NUTRIZIONE E DELL'ALIMENTAZIONE (DCA)**
avvengono su invio di specialisti di sevizi 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 Centro Diurno (CD)

Accoglie pazienti con disturbi psichici differenziati, garantisce attività programmate terapeutico-riabilitative finalizzate al recupero del funzionamento sociale, di autonomia nella gestione personale e di abilità lavorative e occupazionali.

3.1.4 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. Per maggiori informazioni: **www.villarosadiagnostica.it**

3.2 Articolazione della struttura

0

PIANO TERRENO

* Reception
* Ufficio Ricoveri
* Ambulatori
* Centro Diurno
* 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:

059 303034

villarosa@villarosa.it

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 ■ Dalle 8:30 alle 12:00

UFFICIO ACCETTAZIONE RICOVERI

fax 059 399049

PRENOTAZIONI PRESTAZIONI AMBULATORIALI E DIAGNOSTICHE

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	

■ Dalle 9:30 alle 16:30 ■ Dalle 8:30 alle 12:30

diagnostica@villarosa.it

tel 059 306335 fax 059 444113

prenotazioni via web
villarosadiagnostica.it

APERTURA SERVIZI DIAGNOSTICI

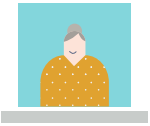
L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	

■ Dalle 7:30 alle 19:30

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 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 consentono 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 10:00 alle 11:30
dalle 15:00 alle 18:30

Reparto 2

Dalle 10:00 alle 11:30
dalle 16:00 alle 18:00
dalle 19:00 alle 19:30

L	M	M	G	V	S	D

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.

PASTI:

- Colazione 7:00
- Pranzo 11:30
- Cena 18:30

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.

TELEFONO:

L	M	M	G	V	S	D

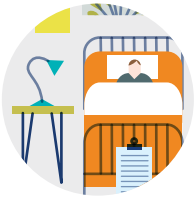
Dalle 17:30 alle 19:30

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

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 11:00 alle 12:00

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 segue i seguenti orari.

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	■

■ 7:00 - 13:00 - 21:00

5.7 Servizio religioso

Nel rispeto di tutte le confessioni religiose, la Direzione assicura nella struttura, la libertà di culto. Per quanto riguarda la Religione Cattolica, al piano terra è ubicata la Cappella.

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.

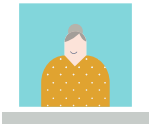
6.1 Questionario di gradimento

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

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

La Direzione dell'ospedale si impegna a rispondere per iscritto alle segnalazioni pervenute non anonime, entro 20 giorni dal ricevimento.



IN FORMA SCRITTA

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.

VERBALMENTE

Il paziente può presentare reclamo attraverso il modulo predisposto reperibile presso la reception, al responsabile del servizio amministrativo dell'ospedale, che provvederà ad informare la Direzione Sanitaria.

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 ospedale *
- **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 del Codici Etici e deontologici.

ARTICOLO 9
Diritto di conoscere le condizioni di soggiorno e i costi relativi alle prestazioni e ai sevizi 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 suggeri menti 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 citta dini; 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 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 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 famigliare 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.

YOGA

Lo yoga aiuta a riconnettere mente e corpo. Lo stress attiva meccanismi di difesa che diventano cronici e producono una attivazione continua che si traduce in irrigidimenti muscolari diffusi, dolore cronico, insonnia, tachicardia, attacchi di panico etc. A seguito dello stress si può sviluppare una sorta di dissociazione tra corpo (che non sente più o sente troppo) e mente. Lo yoga aiuta il corpo a riprendere i suoi ritmi naturali, può aiutare a riprendere il controllo quando si verifica uno stato di ansia, una crisi di panico, una condizione di forte attivazione emotiva.

GRUPPO RILASSAMENTO

E' 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 Jacbson 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 alcologico e tossicologico

Il Trattamento, attuato da un'équipe multidisciplinare (Psichiatra, Psicologo, Internista, Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica e infermieri) è rivolto ad utenti che presentano una problematica da abuso di sostanze (DSM-5). Prevede la definizione degli obiettivi terapeutici, il loro monitoraggio per tutta la durata della degenza ed una dimissione protetta.

In particolare:

* esami ematochimici di routine
* ECG
* cura delle problematiche fisiche sostanza-correlate
* prescrizione di una terapia farmacologicaacquisizione 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 può avvenire su indicazione:

* del medico di base (con compilazione di ricetta rossa)
* del medico psichiatra operante nel servizio pubblico (medico del Dipartimento di Salute Mentale o Dipendenze Patologiche) con compilazione del **Modulo di richiesta Ricovero** (scheda di invio)
* del medico psichiatra specialista privato, con compilazione del **Modulo di richiesta Ricovero**.

Il Medico Inviante deve compilare il Modulo di richiesta Ricovero in ogni sua parte e inoltrarla all'Ufficio Ricoveri. È necessario specificare l'eventuale presenza di un amministratore di sostegno e le sue deleghe.
L'addetto provvede alla prenotazione del ricovero con inserimento del paziente in lista d'attesa, dopo aver esaminato la sche-

da d'invio, insieme al responsabile di reparto e al coordinatore infermieristico.

Per i pazienti provenienti da fuori regione Emilia Romagna e da fuori Modena e provincia la gestione delle liste d'attesa avviene secondo un criterio cronologico che tiene conto della tipologia, gravità e urgenza della patologia. Per Modena invece la lista d'attesa è gestita dalla cabina di regia per il DSM e dal medico referente per il sert.

L'utente e/o il medico inviante verranno contattati telefonicamente dall'addetto che provvederà a comunicare il giorno e l'ora dell'ingresso in clinica, e fornirà inoltre informazioni sulla documentazione necessaria.

UFFICIO RICOVERI

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■		

■ Dalle 8:30 alle 15:00

tel 059 303034

fax 059 399049

8.5 Il giorno del ricovero

I ricoveri dovranno essere effettuati dal lunedì al venerdì entro le ore 10,00.
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'eventuale impegnativa di ricovero, se in convenzione con SSN. Espletata la parte amministrativa sarà accompagnato da un Infermiere in reparto, riceverà la Carta dei Servizi e sottoporrà tutta la documentazione clinica in suo possesso all'attenzione del Medico che effettuerà il ricovero.

Il Medico di reparto:

* accoglie il paziente al momento dell'ingresso in reparto,
* pianifica e verifica l'andamento del programma di trattamento per tutta la durata della degenza,
* si interfaccia con le figure professionali interne ed esterne alla struttura, con i familiari e/o con le persone significative (previo consenso del paziente).

Al termine della degenza provvederà a concordare con l'Inviante la prima visita di controllo.

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' 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 ampio parco circostante, si consigliano indumenti in cotone o felpa di cotone che garantiscono comfort ed una buona resistenza al lavaggio ad alte temperature, per quest'ultimo motivo è vivamente sconsigliato l'uso di capi in pura lana.

4. Materiale per l'igiene personale

Si consiglia:

Per le signore

- No profumi
- Eventuali prodotti di bellezza non in contenitori in vetro

(creme viso, trucchi, prodotti per capelli, ecc.);
- Lime per le unghie in cartone e nessun oggetto tagliente;
- Pettine e spazzola.

Per i Signori

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

8.7 Denaro e oggetti di valore

I pazienti sono invitati a **non portare in Residenza 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.
E' possibile, per i familiari ed i conoscenti degli ospiti, consumare i pasti in residenza con i propri cari, previa prenotazione.

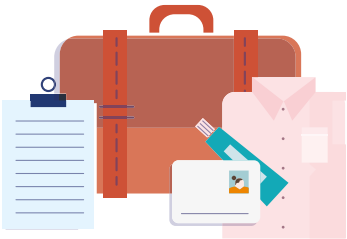
Schema di sintesi

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

È PROIBITO PORTARE ALL'INTERNO DELL'OSPEDALE 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
- Profumi



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** e di **Elettromiografia**, 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.

Per maggiori informazioni e per prenotazioni online visitate il sito:

villarosadiagnostica.it

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

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

diagnostica@villarosa.it

villarosadiagnostica.it

tel 059 306335

fax 059 444113

APERTURA SERVIZI DIAGNOSTICI

L	M	M	G	V	S	D
Dal lunedì al sabato dalle 7:30 alle 19:30						

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 dallo Specialista contestualmente alla prestazione o 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 Neomesia sono orientate al prendersi cura della persona e si impegnano a perseguire/garantire i seguenti obiettivi di qualità.

10.1 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.

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 famigliari.
Rapporti con i famigliari	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
Informazione preventiva sulle modalità di ricovero: garanzia di supporto nel disbrigo delle pratiche necessarie al ricovero	Disponibilità a fornire informazioni di persona o telefonicamente tutte le informazioni utili al ricovero da parte del personale (coordinatori, medici, operatori e personale amministrativo).
Chiarezza dell'informazione sulle prestazioni offerte	Garanzia di fornire sempre informazioni chiare e precise a voce da parte del personale e per iscritto nella Carta dei Servizi a disposizione di tutti i pazienti e famigliari. La Carta dei Servizi stampata è sempre disponibile in reception, area ambulatoriale e reparti di degenza o scaricabile dal Sito Internet *www.neomesia.com.*
Semplicità di ottenimento di copia di cartella clinica	L'ufficio accettazione fornisce anche telefonicamente indicazioni su come ottenere copia della cartella clinica.
Tempo di rilascio di copia di cartella clinica	Come da normativa (nuovo decreto legge Gelli) è garantita la consegna della copia della cartella clinica entro 7 giorni lavorativi.

10.3 Ascolto, suggerimenti e reclami

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

10.4 Prestazioni Alberghiere

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD
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	La Clinica è priva di barriere architettoniche per garantire uguale accessibilità a tutte le persone.
Pasti personalizzati	È garantita a tutti gli utenti la possibilità di scegliere i pasti nell'ambito di un Menù che consenta il rispetto delle tradizioni, usi e costumi religiosi.
Presenza di spazi comuni	La Clinica è dotata di: * aree di degenza * aree di socializzazione con TV, arredamento atto a garantire il comfort dei pazienti * distributori automatici di bevande calde e fredde * spazi predisposti per i fumatori * spazi ricreativi * spazi verdi

Gentile Ospite,

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

neomesia
Mental Health

Clinica Specialistica Psichiatrica
Villa Rosa

Via Fratelli Rosselli, 83
41125 **Modena (MO)**

Tel. 059.303034
villarosa@villarosa.it

www.neomesia.com/villa-rosa

Revisione
luglio 2023