



Villa Rosa

Patologie Psichiatriche e Diagnostica per Immagini Carta dei Servizi





Villa Rosa



Carta dei Servizi



LEGENDA SIGLE:

CD	CENTRO DIURNO
DCA	DISTURBI DEL COMPORTAMENTO ALIMENTARE
DH	DAY-HOSPITAL
DSM	DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE
GG	GIORNI
RMN	RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE
RTI	RESIDENZA A TRATTAMENTO INTENSIVO
RTIS	RESIDENZA A TRATTAMENTO INTENSIVO SPECIALISTICO
RTP	RESIDENZA A TRATTAMENTO PROTRATTO
SPOI	SERVIZIO PSICHIATRICO OSPEDALIERO INTENSIVO
SSN	SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE
VVFF	VIGILI DEL FUOCO

PRESENTAZIONE

Villa Rosa è un ospedale dedicato a pazienti affetti da disturbi psichiatrici; l'Ospedale privato e accreditato, opera in regime di **convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale** per quanto riguarda **i disturbi psichiatrici**.

Presso Villa Rosa è presente anche un servizio di Diagnostica per Immagini, con tecnologie all'avanguardia, che opera sia in convenzione che in regime privatistico. Sono inoltre attivi ambulatori per visite specialiste (psichiatria, neurologia, psicologia, ortopedia) in regime privato.

Dalla fine del 2010 Villa Rosa fa parte del Gruppo Kos/Santo Stefano Riabilitazione.

LA MISSION DI VILLA ROSA

Il personale sanitario di Villa Rosa offre alle persone con problemi di natura psichica e alle loro famiglie risposte terapeutiche assistenziali e riabilitative. VILLA ROSA si connota come struttura di riferimento, non solo Provinciale ma anche Regionale e Nazionale, per i pazienti affetti da malattie psichiatriche, che necessitano di un periodo di degenza volto al superamento della fase acuta dello scompenso psichico e alla riabilitazione.

VILLA ROSA è costantemente impegnata a migliorare i servizi sanitari e il confort alberghiero dei degenti, ad assicurare la formazione degli operatori ed il loro aggiornamento continuo, a perseguire una costante integrazione con la rete dei servizi sanitari del territorio per garantire ai pazienti percorsi di cura e di riabilitazione psichiatrica efficaci.

I VALORI E PRINCIPI ADOTTATI NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La **Condivisione** che rappresenta il nostro impegno finalizzato all'espressione delle idee, alla trasmissione del sapere, alla partecipazione attiva ai progetti e obiettivi aziendali, lavorando insieme per il benessere e la soddisfazione del paziente.

La nostra **Professionalità** che si manifesta nel livello di competenze tecniche e specialistiche al servizio del paziente e nel loro continuo aggiornamento e sviluppo che è assicurato da supervisioni e dalla partecipazione degli operatori a seminari e convegni anche nel rispetto delle normative sulla formazione continua.

La Professionalità del nostro personale si manifesta anche attraverso:

- **Approccio clinico:** per tutti i pazienti viene definito un progetto individualizzato con specifici obiettivi a cui segue un coerente percorso terapeutico, costantemente aggiornato alla luce dei risultati ottenuti e dei problemi emergenti.
- **Coinvolgimento attivo:** nei processi decisionali e condivisione del percorso con il paziente o con i suoi familiari/care-giver fin dalle prime fasi del ricovero, con momenti di condivisione del percorso e ascolto/confronto sui risultati ottenuti.
- **Organizzazione del lavoro** in team interdisciplinare e multiprofessionale, coordinato dal medico referente del caso, con partecipazione attiva di tutti i professionisti necessari.
- **Formazione del personale:** attraverso un aggiornamento continuo proposto e stimolato, sia per le competenze tecniche ed organizzative, che per quelle "umane", intese come capacità di ascolto e di relazione con il paziente.

Rispetto, Uguaglianza, Imparzialità che sono per noi uguali a comprensione, accettazione e valorizzazione della diversità delle persone che ci circondano, ci inducono a riconoscere il ruolo, la dignità e la libertà di ogni individuo evitando discriminazioni di sesso, etnia, provenienza, lingua, religione e opinione; non esistono forme di discriminazione che escludano o limitino l'accesso alle cure a chi ne abbia diritto.

La **Dedizione al Paziente** che ci porta ad orientare tutte le nostre risorse, umane e professionali, al suo servizio. Il senso di **Responsabilità** ci rende consapevoli del nostro ruolo e del nostro agire e ci porta ad operare in modo esemplare e con integrità, consapevoli che i nostri comportamenti influenzano il benessere delle persone.

La **Coerenza** che è per noi fedeltà ai principi e agli impegni presi e trova espressione nelle nostre azioni, in linea con i valori e le dichiarazioni aziendali. Le persone percepiscono un operato da assumere a modello nei comportamenti quotidiani.

La volontà di **Trasparenza** che ci impegna alla condivisione delle informazioni per la concreta partecipazione di ognuno alla vita e al successo dell'azienda. Le persone colgono comportamenti chiari e leggibili verso i clienti, i colleghi e i collaboratori.

L'Efficacia e l'Efficienza che consistono nell'erogare il servizio ricercando la migliore combinazione possibile tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti.

LA STRUTTURA

Villa Rosa è dotata di:

- due reparti di Degenza Psichiatrica (Reparto 1-Aperto e Reparto 2-Protetto)
- Centro Diurno – Day Hospital
- un reparto di Riabilitazione Psichiatrica
- Servizio di Diagnostica per immagini
- ambulatori in cui operano in libera professione Psichiatri, Psicologi, Neurologi ed altri professionisti

Reparto 1

Le stanze di degenza, confortevoli e funzionali tutte con servizi igienici autonomi; sono inoltre disponibili stanze singole tutte con servizi igienici autonomi; gli ambienti sono climatizzati.

Sono a disposizione, su richiesta, stanze dotate di TV per le quali è richiesto un supplemento economico per il maggior confort alberghiero.

Il reparto inoltre è dotato di:

- una sala soggiorno fumatori dotata di televisione
- una sala soggiorno non fumatori dove è presente, oltre al televisore, un distributore di acqua e bevande fredde e un distributore di bevande calde
- un giardino

Reparto 2, Protetto

Le stanze di degenza, confortevoli e funzionali, sono a uno, a due o tre posti letto e tutte con servizi igienici autonomi. Gli ambienti sono climatizzati. Sono a disposizione su richiesta stanze singole dotate di TV per le quali è richiesto un supplemento economico per il maggior confort alberghiero.

Il reparto inoltre è dotato di:

- due sale soggiorno fumatori con televisione
- due sale soggiorno non fumatori entrambe con televisore
In una delle due sale è presente un distributore di bevande calde e fredde
- un giardino

Centro Diurno e Day Hospital

Il reparto è dotato di:

- un ambulatorio
- un locale dedicato alla pack-terapia (in comune con i reparti)
- tre sale attrezzate per attività di Atelier o per terapie di gruppo (in comune con i reparti)
- una palestra per le attività di riabilitazione psichiatrica
- un giardino (in comune con il reparto aperto)

Servizio di Diagnostica per immagini in cui vengono svolte RMN, RX tradizionali, Dentan-Scan, Ecografie, Elettromiografie

Ambulatori in cui operano in libera professione Psichiatri, Psicologi, Neurologi e Ortopedici

ORGANIZZAZIONE

DIREZIONE

DIRETTORE DI STRUTTURA: Stefano Baraldi

DIRETTORE SANITARIO: Maria Paola Barbieri

DIRETTORE CLINICO: Luca Pedretti

I SERVIZI AMMINISTRATIVI

La struttura è dotata al suo interno dei seguenti servizi:

- Reception
- Accettazione
- Segreteria Servizi Diagnostici-Ambulatori
- Ufficio del personale
- Ufficio contabilità
- Ufficio Qualità

COME RICONOSCERE IL PERSONALE

Tutto il personale di Villa Rosa porta un cartellino di riconoscimento.

RICOVERO

Il ricovero a Villa Rosa è possibile in diversi regimi:

RICOVERO OSPEDALIERO IN DEGENZA ORDINARIA

RICOVERO IN CENTRO DIURNO

RICOVERO IN DAY HOSPITAL

IL RICOVERO OSPEDALIERO

Tutti i Cittadini Italiani, in caso di malattia accertata possono essere ricoverati presso ospedali pubblici e privati accreditati. In questi presidi l'assistenza sanitaria è gratuita: il degente, pertanto, non è tenuto a pagare alcuna prestazione ricevuta, ad eccezione dei trattamenti alberghieri particolari richiesti per iscritto.

Al ricovero gratuito hanno diritto anche i cittadini della Unione Europea, purché muniti di documento comprovante che nel Paese di origine godono di assistenza sanitaria pubblica, e di altri Paesi che hanno accordi di reciprocità con l'Italia.

Tutte le prestazioni di ricovero possono essere erogate in regime di **convenzione con il SSN o di solvenza in proprio**.

In entrambi i casi le prestazioni possono avvenire sia **in regime di ricovero ordinario che in regime di Day Hospital**.

Villa Rosa **non effettua** ricoveri in urgenza.

DEGENZA PSICHIATRICA

Villa Rosa ha maturato una importante esperienza, lavorando con i Servizi Territoriali che operano nell'ambito della salute mentale, che ha consentito la definizione di specifici percorsi per la gestione di pazienti affetti dalle seguenti patologie:

- Disturbi dell'umore/affettivi (disturbo depressivo, disturbo bipolare)
- Psicosi in fase di scempenso
- Disturbi di personalità
- Disturbi del comportamento alimentare (DCA)
- Disturbi da dipendenza patologica da alcool
- Disturbi da dipendenza patologica da sostanze (farmaci, eroina, cocaina,.....)
- Disturbo da dipendenza patologica da gioco d'azzardo (gambling, ludopatia)
- Patologie Psico-geriatriche

In ogni reparto lavora una equipe terapeutica multi professionale, formata da medici psichiatri, medico neurologo, psicologi, 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.

I trattamenti terapeutici-riabilitativi sono differenziati e personalizzati.

In particolare negli ultimi anni si è posta particolare attenzione ai programmi di riabilitazione psichiatrica che sono volti al recupero delle capacità psichiche del paziente in modo da ottenere un reinserimento valido e duraturo nella vita familiare e di relazione sociale. La presenza di operatori con orientamenti diversi (psicodinamico, cognitivo comportamentale, sistemico e psicodramma) permette interventi psicoterapeutici mirati, sul singolo paziente o su piccoli gruppi.

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

Villa Rosa accoglie pazienti psichiatrici provenienti da tutte le Regioni del territorio Italiano e dalla Repubblica di San Marino.

*Le **tipologie di ricovero** per i pazienti provenienti dalla Regione Emilia Romagna sono:*

- Il Servizio Psichiatrico Ospedaliero Intensivo (**SPOI**): accoglie e tratta in condizioni di degenza ospedaliera pazienti con situazioni di crisi e/o acuzie psichiatrica. La modalità di accesso SPOI è sempre volontaria e avviene su invio del Pronto Soccorso/SPDC, del CSM o del medico di base.
- I ricoveri per Disturbo del Comportamento Alimentare (**DCA**) Anoressia-Bulimia avvengono su invio del CSM o di specialisti privati previa relazione del CSM. I pazienti con queste patologie possono avvalersi sia di trattamenti ad indirizzo cognitivo comportamentale che sistemico relazionale, sia di trattamenti riabilitativi (psicologici e nutrizionali).
- I ricoveri in Residenza a Trattamento Intensivo (**RTI**) sono indicati per tutti i disturbi psichiatrici eccetto doppia diagnosi
- I ricoveri in Residenza Trattamento Intensivo Specialistico (**RTIS**) sono indicati per pazienti con disturbi Alcool Correlati e Disturbi da Dipendenza da Sostanze.
- I ricoveri in Residenza a Trattamento Protratto (**RTP**) sono indicati per pazienti con psicopatologia complessa e disabilità elevata e finalizzati ad attività riabilitative e risocializzanti.
- Il Centro Diurno (**CD**) accoglie pazienti con disturbi psichici differenziati, garantisce attività programmate terapeutico-riabilitative finalizzate al recupero del funzionamento sociale, di autonomie nella gestione personale e di abilità lavorative e occupazionali.
- Il 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.

Le tipologie di ricovero per i pazienti provenienti da tutte le Regioni escluse l'Emilia Romagna sono:

- Ricoveri in fase acuta ai quali fa seguito il ricovero in Riabilitazione Psichiatrica - Alcolologica - Tossicologica che avvengono su invio di specialisti di Servizi Pubblici o del Medico di Medicina Generale.
- Ricoveri per Disturbo del Comportamento Alimentare (DCA) Anoressia - Bulimia che avvengono su invio di specialisti di servizi Pubblici o di specialisti privati con richiesta del Medico di Medicina Generale

COMPETENZE CLINICHE

I medici che operano all'interno di Villa Rosa hanno tutti esperienza nella presa in carico e nella cura di persone con disturbi psichiatrici gravi e complessi e possiedono una competenza specifica nel campo della Psichiatria o Neurologia.

I componenti del team interprofessionale Medici Psichiatri, Neurologa, Internista, Cardiologa, Psicologi, Infermieri, Operatori Socio-Sanitari, Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica sono coinvolti nella stesura del PDTA Piano Diagnostico Terapeutico Assistenziale.

RICHIESTA DI RICOVERO

Il ricovero può avvenire in regime di convenzione con il SSN da tutto il territorio nazionale oppure in regime Privatistico.

RICOVERO IN REGIME DI CONVENZIONE CON SSN

Il ricovero in convenzione con SSN può avvenire su indicazione:

- del medico psichiatra operante nel servizio pubblico (medico del DSM) con compilazione di specifica scheda d'invio
- del medico di base (con compilazione di richiesta rossa) per pazienti provenienti da regioni diverse dall'Emilia Romagna
- del medico psichiatra specialista privato con compilazione di specifica scheda d'invio

La Caposala preposta provvede alla prenotazione del ricovero con inserimento del paziente in lista d'attesa.

La gestione delle liste di attesa avviene secondo un criterio cronologico che tiene conto dell'urgenza, gravità e tipologia del paziente.

COMFORT AGGIUNTIVO

È possibile richiedere la stanza ad uso singolo o doppia con letto a disposizione con il pagamento di un supplemento.

Informazioni e preventivi possono essere richiesti all'ufficio accettazione.

ACCESSO AL RICOVERO IN REGIME PRIVATO

L'accesso al ricovero deve avvenire su indicazione medica dello specialista psichiatrico.

PRENOTAZIONE POSTO LETTO

Per prenotare il posto letto

Rivolgersi alla Caposala:

Tel: 059 - 303034

dal Lunedì al Venerdì ore 9:00 - 14:00

Sabato ore 9:00-13:00

L'interessato o un familiare può chiedere notizie sui tempi di attesa alla Caposala.

INGRESSO DEL PAZIENTE

Il paziente all'ingresso in ospedale deve essere in possesso dei seguenti documenti:

- Tessera Sanitaria,
- Codice Fiscale,
- Documento di riconoscimento valido (Carta d'identità),
- Richiesta di ricovero del medico di famiglia o di uno specialista.

È importante al momento del ricovero portare: esami ed altri accertamenti diagnostici eseguiti prima del ricovero, copia delle cartelle cliniche di ricoveri effettuati in altre strutture, farmaci assunti al domicilio.

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

Prima di accedere al reparto, il paziente ed i familiari devono rivolgersi all'ufficio accettazione per compiere le formalità amministrative e ritirare il regolamento interno dell'ospedale.

Successivamente il personale di reparto accompagnerà il paziente nella stanza assegnatagli in base agli accordi presi al momento della prenotazione.

Il paziente e i parenti che lo accompagnano faranno una visita con un medico di reparto. Qualora il medico di reparto non ritenesse necessario il ricovero, darà al paziente indicazione sul programma terapeutico alternativo al ricovero più opportuno.

SERVIZI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - AMBULATORIALI

Nel servizio di diagnostica per immagini sono presenti le seguenti specialità:

RISONANZA MAGNETICA

RADIOLOGIA TRADIZIONALE

RADIOLOGIA DENTARIA

ECOGRAFIA- ECOLORDOPPLER

ELETTROMIOGRAFIA

Nei servizi Ambulatoriali sono presenti le seguenti specialità:

AMBULATORIO DI NEUROLOGIA

AMBULATORIO DI PSICHIATRIA

AMBULATORIO DI PSICOLOGIA

AMBULATORIO DI ORTOPEDIA

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

ESAMI ESEGUIBILI IN REGIME DI LIBERA PROFESSIONE O IN CONVENZIONE

RISONANZA MAGNETICA

Gli esami vengono erogati tutti i giorni feriali e ogni giorno sono individuate diverse fasce orarie per soddisfare differenti esigenze.

L'esame viene effettuato su prescrizione medica (medico di base, specialista, in casi particolari specialista radiologo presente in struttura).

Le prestazioni in regime privatistico vengono erogate di norma entro 5 giorni lavorativi dalla prenotazione.

Il referto è pronto per il ritiro il giorno stesso o al massimo entro 3 gg lavorativi.

È possibile eseguire RMN agli arti, alla colonna vertebrale e all'encefalo con o senza mezzo di contrasto.

Per gli esami di neuroradiologia (Encefalo) ci si avvale della consulenza di professionisti di provata esperienza.

Possibilità di spedizione referto al domicilio.

RADIOLOGIA TRADIZIONALE

Gli esami vengono erogati tutti i giorni feriali e ogni giorno sono individuate diverse fasce orarie per soddisfare differenti esigenze.

L'esame viene effettuato su prescrizione medica (medico di base, specialista, in casi particolari specialista radiologo presente in struttura).

Le prestazioni in regime privatistico vengono erogate di norma entro 3 giorni lavorativi dalla prenotazione.

Il referto è pronto per il ritiro al massimo entro 3 gg lavorativi.

Tutti gli esami vengono effettuati con impianto digitalizzato diretto che consente notevole risparmio di dose erogata.

Possibilità di spedizione referto al domicilio.

RADIOLOGIA DENTARIA

Gli esami vengono erogati tutti i giorni feriali e ogni giorno sono individuate diverse fasce orarie per soddisfare differenti esigenze.

L'esame viene effettuato su prescrizione medica (medico di base, specialista, in casi particolari specialista radiologo presente in struttura).

Le prestazioni in regime privatistico vengono erogate di norma entro 3 giorni lavorativi dalla prenotazione.

Il referto è pronto per il ritiro al massimo entro 3 gg lavorativi.

Tutti gli esami vengono effettuati con apparecchio tipo "CONE BEAM" che consente un notevole risparmio di dose erogata.

Gli esami a bambini vengono effettuati sempre di pomeriggio per non intralciare l'attività scolastica.

Si effettuano esami DENTAN-SCAN con apparecchio di nuova generazione che permette un notevole risparmio di dose rispetto agli apparecchi TC tradizionali.

Possibilità di spedizione referto al domicilio.

Possibilità di stampa dell'esame su pellicola radiografica.

ECOGRAFIA

Gli esami vengono erogati tutti i giorni feriali e ogni giorno sono individuate diverse fasce orarie per soddisfare differenti esigenze.

L'esame viene effettuato su prescrizione medica (medico di base, specialista, in casi particolari specialista radiologo presente in struttura).

Le prestazioni in regime privatistico vengono erogate di norma entro 2 giorni lavorativi dalla prenotazione.

Il referto è consegnato al termine dell'esame.

Viene effettuata qualunque tipologia di esame in quanto si dispone di apparecchio multi sonda e multifrequenza (da 2,7 Mhz a 14 Mhz) dotato di modulo Doppler e CLR-Doppler.

ELETTROMIOGRAFIA

Gli esami vengono erogati 3 volte alla settimana e sono individuate diverse fasce orarie per soddisfare differenti esigenze.

Il referto è consegnato al termine dell'esame.

ELENCO NOMI DEGLI SPECIALISTI

L'elenco degli specialisti che lavorano nel servizio di diagnostica per immagini è consultabile sul sito internet di Villa Rosa.

SERVIZI AMBULATORIALI

I servizi ambulatoriali sono disponibili per gli utenti solo in regime privatistico. Per informazioni su appuntamenti e costi è possibile rivolgersi al centralino dal lunedì al sabato dalle ore 8,30 alle ore 18,30.

Gli ambulatori di Villa Rosa sono:

Ambulatorio di Neurologia *Visite Neurologiche e Test Neuropsicodiagnostici*

Ambulatorio di Psichiatria *Visite Psichiatriche*

Ambulatorio di Psicologia *Psicoterapia e test psicodiagnostici*

Ambulatorio di Ortopedia *Specializzato sui problemi della colonna vertebrale*

Ambulatorio di Medicina Interna

ELENCO SPECIALISTI SERVIZI AMBULATORIALI

L'elenco degli specialisti che lavorano nei servizi ambulatoriali è disponibile sul sito internet di Villa Rosa.

DIRITTI E DOVERI DELLE PERSONE RICOVERATE IN OSPEDALE

L'Ospedale Privato Accreditato Villa Rosa, che da sempre ha cercato di attenersi a comportamenti ispirati al rispetto dei diritti umani, sociali e civili nell'assistere e curare i propri pazienti, ha elaborato questa Carta dei Servizi per far conoscere al cittadino-utente i propri Diritti.

Li riportiamo in questa Carta dei Servizi a garanzia di chiarezza e condivisione con gli intenti.

DIRITTI

1. Diritto del rispetto alla dignità personale e delle convinzioni morali, politiche, religiose e culturali

- A non avere alcuna pressione sulle proprie convinzioni
- Alla riservatezza nell'esecuzione delle cure nel rispetto del D. Lgs n. 196/2003 sulla privacy
- Ad avere un trattamento corretto e cortese da parte di tutto il personale
- A poter identificare immediatamente il personale che lo ha in cura
- Ad avere condizioni ambientali tali da evitare qualunque motivo di personalizzazione ed isolamento dovuto al ricovero

2. Diritto alla libertà di scelta

- Ad avere libertà di scelta del luogo di cura
- A poter accedere alle prestazioni nel più breve tempo possibile
- Ad avere un'informazione corretta e imparziale sull'offerta delle prestazioni disponibili
- A poter scegliere il trattamento tra le diverse modalità possibili
- A poter rifiutare, grazie ad una informazione esauriente e chiara e nel rispetto degli interessi legittimi delle istituzioni, ogni metodo diagnostico e terapeutico

3. Diritto alla qualità delle cure

- Ad avere il massimo della sicurezza durante gli accertamenti diagnostici, terapeutici ed assistenziali
- Ad avere prestazioni adeguate al proprio stato di gravità
- Ad usufruire dei progressi medici e tecnologici per la diagnosi e la terapia
- Ad avere la sicurezza che l'istituzione sanitaria metta a disposizione dei medici i mezzi necessari per far diagnosi e terapie corrette, in base alla loro indipendenza professionale, ma nel rispetto del Codice Etico di deontologia medica
- A sapere che l'istituzione sostiene con opportuni aggiornamenti la formazione del proprio personale
- A sapere che l'istituzione ha attivato un procedimento interno di valutazione della qualità

4. Diritto all'informazione

- A conoscere (in prima persona o attraverso i propri rappresentanti legali) le caratteristiche della struttura sanitaria, le prestazioni e i servizi che essa può offrire, le modalità d'accesso e l'organizzazione interna
- Ad avere spiegazioni comprensibili sugli accertamenti diagnostici e sulle terapie al fine di dare un assenso consapevole
- A sapere che i dati relativi alle persone e alle loro patologie sono soggetti ad un rigoroso rispetto della segretezza
- A conoscere correttamente le condizioni di soggiorno e i costi relativi ad eventuali prestazioni a pagamento per maggior confort alberghiero

5. Diritto al reclamo

- A veder prendere in considerazione eventuali reclami/suggerimenti
- A saper a chi e come inoltrare i reclami/suggerimenti
- A conoscere l'esito dei reclami/suggerimenti
- Ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni ricevute, tramite appositi questionari di soddisfazione

DOVERI

Quando si vive in comunità, il rispetto di alcune semplici regole permette di creare un ambiente nel quale ciascuno possa affrontare le proprie difficoltà in maniera tranquilla e serena. Perciò chiediamo a tutti di attenersi a poche ma importanti regole:

- Tenere un abbigliamento confacente al luogo di cura
- Tenere un comportamento tale da non creare disagi agli altri
- Rispettare il bisogno di privacy degli altri degenti
- Rispettare gli orari (visite mediche, pasti, riposo)
- Rispettare l'ambiente del quale si è ospiti, le attrezzature e gli arredi considerandoli patrimonio di tutti e quindi anche propri
- Rispettare il divieto di fumare: questo per disposizioni di legge, e soprattutto, per rispetto della salute propria e degli altri pazienti

È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.

Il cittadino **ha diritto** a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, **ma è anche suo dovere** assumere informazioni, nei tempi e nelle sedi opportune.

I RECLAMI E I QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

IL RECLAMO

Villa Rosa garantisce la tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Il cittadino utente può presentare reclamo direttamente alla Direzione Sanitaria comunicando le proprie osservazioni oralmente oppure per iscritto, in carta libera o utilizzando un apposito modulo che si può ritirare presso il personale di reparto/servizio o alla reception.

Sono disponibili apposite cassette dove inserire i reclami.

La direzione si impegna a rispondere ai reclami, in cui il campo relativo ai dati anagrafici risulta compilato, entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

I QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

Villa Rosa garantisce la realizzazione di indagini di soddisfazione degli ospiti promuovendo la distribuzione di questionari di soddisfazione.

I MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

VERIFICA DELLA QUALITA' E STRUMENTI DI GARANZIA

Villa Rosa si impegna a rispettare determinati livelli di qualità (standard garantiti) sugli aspetti più importanti del servizio offerto (fattori di qualità)

Diritto all'informazione	
FATTORI DI QUALITA'	STANDARD
Informazione preventiva su modalità ricovero	Disponibilità a fornire informazioni direttamente o telefonicamente da parte di: Coordinatori Reparti, Medici, Operatori Amm.vi
Chiarezza dell'informazione sulle prestazioni offerte	Disponibilità della Carta dei Servizi nelle sale di attesa e nei punti informativi.
Diffusione Carta dei Servizi	A tutti i degenti è consegnata copia della Carta dei Servizi La Carta dei Servizi è scaricabile anche dal Sito Internet
Chiarezza nell'informazione sulle cure	I medici di reparto sono disponibili sia durante la visita di reparto che durante le ore di servizio a fornire informazioni. È possibile anche concordare colloqui informativi per appuntamento
Identificazione degli operatori	Ogni operatore è identificato con cartellino di riconoscimento
Umanizzazione dei rapporti	Particolare attenzione del personale a rispettare la dignità e la privacy del paziente secondo le procedure definite
Possibilità di incontro con il proprio animale d'affezione	La Direzione Sanitaria fornisce le indicazioni per l'introduzione dell'animale d'affezione (cane o gatto) negli spazi dedicati
Semplicità di ottenimento di copia di cartella clinica	L'ufficio accettazione dà ad personam o telefonicamente indicazioni su come ottenere copia della cartella clinica
Tempo di rilascio di copia di cartella clinica	Entro 7 gg. lavorativi

Ascolto suggerimenti e reclami utenti	
FATTORI DI QUALITA'	STANDARD
Possibilità di esprimere il proprio gradimento sui servizi ricevuti	Consegna ai degenti o ai familiari di un questionario di valutazione dei servizi ricevuti da deporre in apposita cassetta o da consegnare al personale sanitario e/o amministrativo
Semplicità di inoltro dei reclami	Tutto il personale è addetto alla raccolta dei reclami e all'inoltro al responsabile e alla Direzione Sanitaria od Amministrativa in base alla competenza
Tempestività di risposta all'utente sui reclami presentati	Al di là dei termini di legge, le direzioni Sanitaria ed Amministrativa daranno risposta entro un tempo max di 15 gg.

Prestazioni Alberghiere	
FATTORI DI QUALITA'	STANDARD
Pulizia delle camere di degenza e dei servizi	2 volte al giorno
Confort delle stanze di degenza	Tutte le stanze sono dotate di servizi igienici autonomi e aria condizionata; sono presenti stanze a 2 letti e singole dotate di telefono e TV; disponibilità di letti dotati di movimenti elettrici
Pasti personalizzati	Orari simili a quelli abituali (12-19) Possibilità di scelta del menù e di diete personalizzate anche in base alla patologia
Presenza di servizi comuni	Ogni reparto ha sale di soggiorno con TV, telefoni, aria climatizzata (ricircolo per fumo). Presenza di spazi verdi, palestra, distributori automatici di bevande

Prestazioni in regime di ricovero	
FATTORI DI QUALITA'	STANDARD
Risposta alla richiesta di ricovero urgente	Disponibilità di un medico per una valutazione clinica del caso h 24 per i ricoveri in SPOI
Facilità del disbrigo delle formalità amministrative all'ingresso	Tutte le formalità si effettuano presso un unico sportello di accettazione
Indicazioni sulla vita di reparto	Consegna del regolamento interno al momento del ricovero
Personalizzazione del percorso terapeutico	Definizione del progetto terapeutico e dei programmi riabilitativi, secondo linee guida scientificamente validate, condivisi con medici invianti, paziente e familiari
Regolarità delle visite mediche	Visita medica di norma giornaliera, comunque sempre almeno due volte a settimana
Servizi di riabilitazione motoria	Possibilità di attivare privatamente servizi di riabilitazione motoria al letto
Ampiezza delle fasce orarie di visita dei familiari	Reparto 1: feriali e festivi 10.30–12.00/15.00–19.00 Reparto 2: feriali 10.30-11.30/16.30-18.00/19.00-19.30 festivi 10.00-11.30/16.00-18.00/19.00-19.30
Rapporti con i famigliari	Il personale medico e infermieristico è a disposizione per dare informazioni Supporto psicologico alla famiglia quando se ne verifichi la necessità clinica
Piano di Evacuazione dei reparti in casi di emergenza	E' previsto un piano di evacuazione tramite l'intervento di apposito personale identificato dal Piano di Emergenza di Villa Rosa.

Continuità assistenziale dopo la dimissione	
FATTORI DI QUALITA'	STANDARD
Chiarezza di informazione al momento della dimissione	Consegna di una relazione di dimissione computerizzata con chiara indicazione di: diagnosi, terapie praticate, accertamenti diagnostici eseguiti, terapie da proseguire a domicilio, osservazioni su eventuali controlli e follow-up.

Diagnostica, specialistica ambulatoriale	
FATTORI DI QUALITA'	STANDARD
Facilità della modalità di prenotazione	Possibilità di prenotare telefonicamente ogni tipo di visita o di esame.
Tempo di attesa per la prenotazione	Massimo 10 gg. per prestazioni a pagamento e massimo 30 gg. per prestazioni in convenzione, (salvo limitazioni di budget AUSL).
Tempi di attesa per effettuare l'esame	Rispetto dell'orario della prenotazione, salvo imprevisti che si cercherà di comunicare tempestivamente all'utente
Tempo di ritiro dei referti	Dopo l'esecuzione dell'esame o al massimo entro 72 ore
Leggibilità dei referti	Referti computerizzati
Facilità di individuare i servizi	Presenza di chiare indicazioni segnaletiche.
Confort sale attesa	Tutti i locali sono dotati di aria condizionata e numero adeguato di sedute
Pulizia e facilità accesso i servizi igienici	Sono presenti locali igienici per il pubblico adeguatamente segnalati e curati sul piano igienico
Identificazione del personale	Ogni operatore è identificato con cartellino identificativo
Facilità delle procedure di pagamento	Tutte le procedure di pagamento sono accentrate in un unico sportello

ALTRE GARANZIE

CONSENSO ALLE PRESTAZIONI SANITARIE

Uno dei beni costituzionalmente garantiti è il bene salute (art. 32 Cost.) inteso come diritto fondamentale dell'individuo e interesse della collettività.

Tale precetto costituzionale statuisce che non può esservi un obbligo a sottoporsi ad un determinato trattamento sanitario se non per una specifica disposizione di legge (ad esempio vaccinazioni obbligatorie) che tuteli l'interesse della collettività.

Essa, quindi, rappresenta la valorizzazione della libertà inviolabile di scelta del singolo cittadino secondo un modello di beneficiabilità inteso come alleanza terapeutica tra medico e paziente.

In quest'ottica quindi il consenso alle prestazioni sanitarie rappresenta l'ultima tappa, formale, di un "percorso" dialettico medico paziente attraverso cui i sanitari forniscono al paziente stesso tutte le informazioni necessarie affinché egli acquisisca una piena e completa conoscenza del proprio stato di malattia, delle procedure, diagnostiche e terapeutiche necessarie, delle eventuali alternative diagnostiche e/o terapeutiche, degli esiti prevedibili di ciascuna scelta. Conoscenze necessarie affinché il paziente sia posto nelle condizioni di scegliere ciò che ritiene più adatto alla sua condizione e nel rispetto della propria libertà di principi e autonomia.

Poiché la scelta del trattamento terapeutico e/o dell'esame diagnostico è connesso con la sfera personale del bene salute è valido solo il consenso del paziente che deve sottoporsi al trattamento, non avendo alcuna rilevanza il parere espresso dai prossimi congiunti.

Ciò vale per pazienti adulti, in grado di intendere e di volere; nel caso di minorenni o di persone non in grado di esprimere la propria volontà invece, il consenso al trattamento sarà espresso dai genitori, dal tutore legale o dall'amministratore di sostegno. In generale non esiste nel nostro ordinamento una disposizione di legge che dia indicazione circa il modo formale in cui debba essere acquisito il consenso del paziente, se non nei casi di emotrasfusione, esecuzione di esami per accertamento di una condizione di sieropositività per HIV e partecipazione a protocolli terapeutici sperimentali.

Partendo da tale presupposto si dà per scontato, e quindi non necessita di alcuna formalizzazione, il consenso del paziente al ricovero nella struttura sanitaria e a trattamenti sanitari di tipo di routinario (somministrazione di farmaci, prelievi per indagini ematochimiche etc.). Al contrario nel caso in cui il paziente si sottoponga ad accertamenti diagnostici e/o terapeutici impegnativi (ad esempio: esami radiografici con iniezione di mezzo di contrasto, esami endoscopici diagnostici e/o terapeutici, interventi chirurgici), dopo aver ricevuto le informazioni necessarie, gli verrà proposto di sottoscrivere un modulo di consenso riassuntivo delle informazioni (tipo patologia, tipo di intervento proposto, data e firma del paziente e del medico proponente) che verrà conservato nella relativa cartella clinica.

TUTELA DEI DATI PERSONALI

I dati personali servono per il raggiungimento delle finalità istituzionali ed il loro trattamento avviene in modo corretto, secondo criteri di necessità e nel rispetto della normativa vigente. I dati raccolti vengono utilizzati e custoditi in modo idoneo, salvaguardando la riservatezza ed i diritti del cittadino in conformità al D. Lgs. 30 giugno 2003 n 196, “Codice in materia di protezione dei dati personali” e del Regolamento Aziendale che è a disposizione degli interessati presso la Segreteria delle Direzioni.

SICUREZZA

La struttura è in grado di garantire i più elevati standard di sicurezza in relazione ai diversi tipi di rischio: rischio clinico, rischio incendio, rischio biologico, rischio infortunio, ciò per garantire all’utente la più assoluta serenità durante la degenza.

PREVENZIONE DEI RISCHI

La struttura è provvista di **Certificato Prevenzione** Incendi ed ogni anno viene eseguita un'esercitazione antincendio. Una consistente parte del personale stata formata presso i Vigili del Fuoco e compone la Squadra Antincendio; ad ogni turno sono presenti addetti facenti parte la Squadra Antincendio, debitamente diplomati presso i VVFF.

La struttura è dotata di un piano di emergenza e di evacuazione e sono apposte nei locali le planimetrie indicanti le vie di esodo.

Ogni camera è dotata di un rilevatore di fumo e di una lampada per l'illuminazione d'emergenza.

Nei corridoi e nei locali comuni sono presenti: segnaletica indicante la via di fuga, estintori, idranti, rilevatori di fumo, pulsanti d'allarme e lampade per l'illuminazione d'emergenza.

All'esterno è previsto un attacco per motopompa.

Per garantire all'utente la massima **protezione verso le infezioni nosocomiali** sono stati adottati diversi provvedimenti: il piano di pulizia ed igienizzazione ambientale è basato su una classificazione del rischio dei diversi ambienti; la ditta che si occupa del servizio di lavanderia garantisce la disinfezione completa di lenzuola, federe e asciugamani; la ditta fornitrice dei pasti garantisce la conformità ai criteri di sicurezza previsti dall'HACCP, l'assoluta qualità e sicurezza dei cibi.

Presso la struttura sono attive tutte le misure necessarie alla prevenzione della legionellosi.

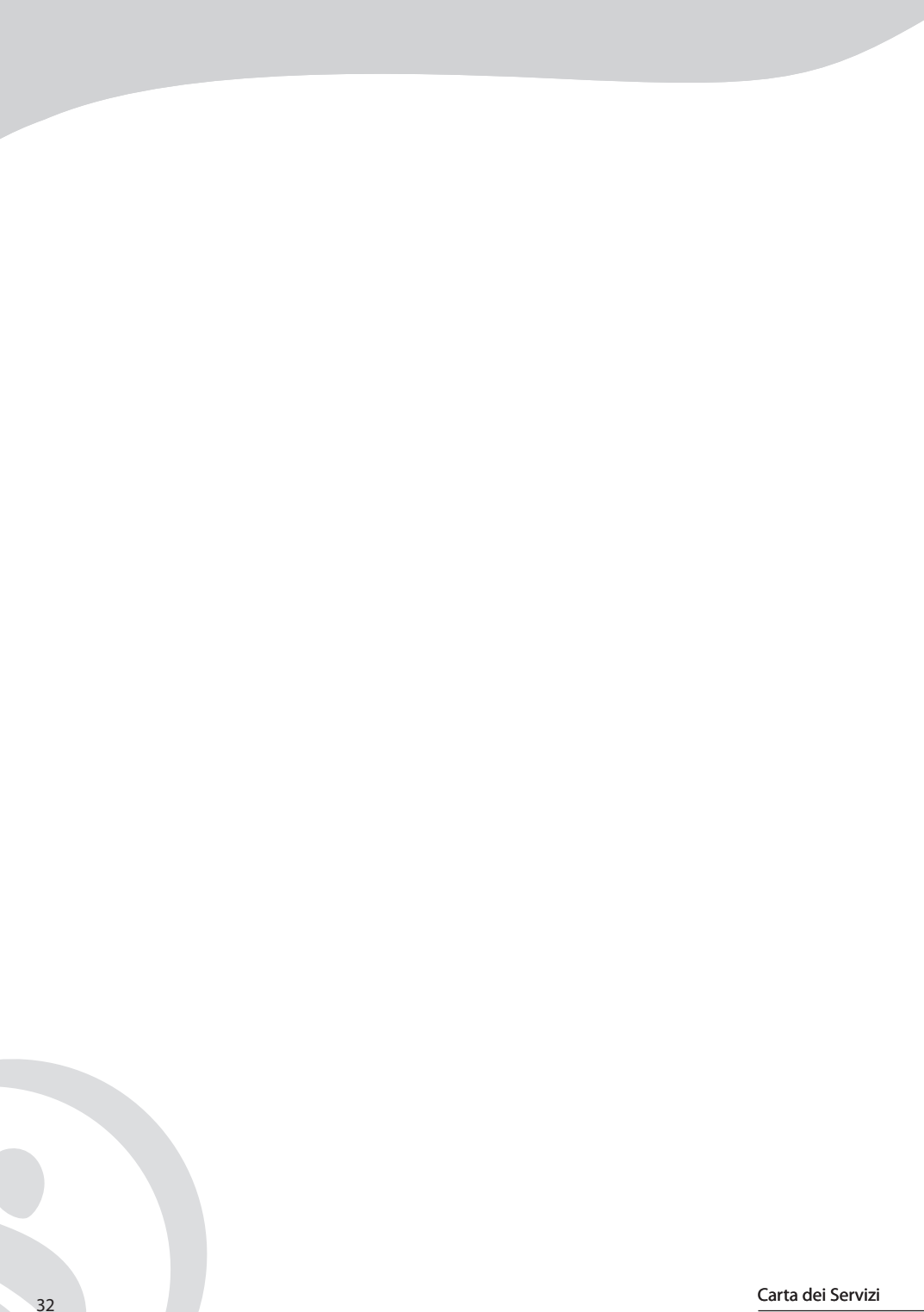
Riguardo l'**impianto elettrico**, ogni camera è dotata di un proprio interruttore differenziale. La struttura è dotata di un generatore di corrente che entra automaticamente in funzione al venir meno della tensione di rete garantendo la piena disponibilità di energia in tutti gli ambienti e per ogni servizio. Tutte le apparecchiature elettriche sono conformi alle normative vigenti, dotate di marchio CE, collaudate e controllate secondo quanto previsto dal Piano di Manutenzione delle Attrezzature.

L'Ospedale garantisce inoltre una corretta **Gestione della manutenzione** degli impianti e degli aspetti strutturali. Tale pianificazione è riepilogata in un piano "Piano Manutenzione Impianti" che il Responsabile della Manutenzione verifica periodicamente, garantendo il rispetto di quanto pianificato e assicurandosi personalmente che i controlli che non prevedono la registrazione delle attività siano eseguiti nelle modalità previste.

La corretta disponibilità di attrezzature e tecnologie è un altro aspetto determinante per offrire un elevato livello qualitativo che sia garanzia per l'utente e contesto efficace per l'operatore.

La nostra struttura ha, infatti, definito le modalità relative alla manutenzione delle attrezzature.

Tali manutenzioni sono state predisposte in una scheda tecnica, che riporta le principali informazioni relative a tali attrezzature (ivi compresi, dove richiesti dalla legge, i controlli elettrici periodici per le apparecchiature elettromedicali), nonché le modalità di manutenzione necessarie ad assicurarne il corretto funzionamento e la disponibilità all'uso.



COME RAGGIUNGERE L'OSPEDALE:

VILLA ROSA E' UBICATA IN VIA FRATELLI ROSSELLI 83 MODENA

La struttura è situata in posizione centrale ed è ampiamente conosciuta e segnalata.

- **COME RAGGIUNGERE VILLA ROSA con l'Aereo :**
Gli Aeroporti più vicini sono quelli di Bologna e Parma
- **COME RAGGIUNGERE VILLA ROSA con i mezzi pubblici:**
Dalla stazione ferroviaria Villa Rosa è raggiungibile con la linea dell'auto-bus numero 7 fino all'autostazione poi l'autobus numero 6 (la fermata di Villa Rosa dista 10 metri dall'Ospedale).
- **COME RAGGIUNGERE VILLA ROSA con Taxi:**
Telefono Radiotaxi 059/374242
- **COME RAGGIUNGERE VILLA ROSA con l'auto:**
Raggiungibile facilmente dall'uscita di Modena Nord e Modena Sud seguendo le indicazioni centro e successivamente la segnaletica stradale specifica indicante l'Ospedale.

Villa Rosa è dotata di parcheggio interno privato e di uno adiacente alla struttura

OSPEDALE PRIVATO ACCREDITATO VILLA ROSA

VIA FRATELLI ROSSELLI 83

41125 MODENA

TEL. +39 059 303034

FAX +39 059 399049

INFO

villarosa@villarosa.it

www.villarosa.it

ATTIVITÀ PSICHIATRICHE:

OSPEDALE PRIVATO ACCREDITATO VILLA ROSA

41125 MODENA – Via F.lli Rosselli, 83

Tel. 059 303034 – Fax 059 394757 – villarosa@villarosa.it

CASA DI CURA VILLA AZZURRA

48025 RIOLO TERME RA – Via Cavina, 9

Tel. 0546 978911 – Fax 0546 74430 – urp@villaazzurra.com

CASA DI CURA VILLA JOLANDA

60030 Maiolati Spontini AN – Via Scisciano Nord, 11

Tel. 0731 780684 – info@villajolanda.eu

CENTRO PER IL TRATTAMENTO DEI DCA VILLAMARE

55041 LIDO DI CAMAIONE LU – Viale Cristoforo Colombo, 223

Tel. 0584 904785 – Fax 0584 904785 – info@villamare.com

CASA DI CURA VILLE DI NOZZANO

55050 NOZZANO SAN PIETRO LU

Via della Bordogna, 144/154 – Tel. 0583 54911

Fax 0583 549105 – villedinozzano@sstefano.it

CENTRO RESIDENZIALE PER L'ETÀ EVOLUTIVA BEATA CORTE

62020 SERRAPETRONA MC – Via Nazionale, 12

Loc. Caccamo – Tel. 0733 904316 – Fax 0733 965123

info.beatacorte@gmail.com



Villa Rosa

Via Fratelli Rosselli 83 - 41125 Modena
Tel. +39 059 303034 - Fax +39 059 399049

villarosa@villarosa.it
www.villarosa.it