



Villa
Margherita
Vicenza

Carta dei servizi



COMUNITÀ TERAPEUTICA RIABILITATIVA PROTETTA (C.T.R.P.)

Villa Margherita

Arcugnano (VI)

La Carta dei Servizi
è stata curata dalla
Direzione di Struttura

Direttore Sanitario
Giampietro Rupolo

Versione di
febbraio 2026

Gentile Ospite,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe la **Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta Villa Margherita**.

Questo documento, infatti, contiene le informazioni necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti dalla Struttura e come fruirne, nonché gli impegni assunti per migliorare continuamente la qualità dei servizi stessi.

Il nostro obiettivo è proprio quello di coinvolgerLa nel miglioramento continuo attraverso i Suoi suggerimenti, le Sue eventuali segnalazioni, i Suoi consigli e anche i Suoi reclami. Tutto ciò sarà per noi un'opportunità di crescita, in quanto il Suo contributo ci consentirà di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri Ospiti.

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

La Direzione

1

MISSION	13
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi	13
1.2 I nostri valori	14
1.3 Principi fondamentali	15

2

COME RAGGIUNGERCI	19
--------------------------	-----------

3

PRESENTAZIONE	21
3.1 L'attività della struttura	22
3.2 Caratteristiche dell'intervento terapeutico-riabilitativo	23
3.3 Prestazioni e servizi erogati	24
3.4 Comunità Terapeutica Residenziale Protetta C.T.R.P.	25
3.5 Articolazione della Struttura	28

4

INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI	31
4.1 Richieste di informazioni	31
4.2 Come accedere	32
4.3 Liste di attesa	33
4.4 Le notizie cliniche e la privacy	33
4.5 Rilascio di Copia della Cartella Clinica e documenti amministrativi	34

5

LA VITA IN STRUTTURA	37
5.1 Come riconoscere il personale	38
5.2 Camere	39
5.3 Servizi alberghieri	39
5.4 Orari di visita ai parenti ricoverati	41
5.5 Spazi comuni	41
5.6 Servizio religioso	41

6

STRUMENTI DI TUTELA DEL CITTADINO	43
6.1 I questionari di gradimento ed il reclamo	43

7

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE	47
7.1 Diritti del paziente	47
7.2 Doveri dell'utente	49

8

Sezione Seconda

IL RICOVERO	51
8.1 Gli interventi erogati in fase di ricovero	51
8.2 Modalità di accesso alle prestazioni di ricovero	52
8.3 Il giorno del ricovero	53
8.3.1 Cosa portare per il ricovero	54
8.3.2 Denaro e oggetti di valore	56
8.4 Permessi di uscita	56
8.5 La dimissione	56

9

Sezione Terza

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	61
9.1 Come intendere la qualità	61
9.2 Gli indicatori e gli standard di qualità	63
9.3 Ricovero e cure	64
9.4 Informazioni e pratiche amministrative	65
9.5 Ascolto, suggerimenti e reclami	65
9.6 Prestazioni alberghiere	66
9.7 Strumenti di verifica	66
9.8 Impegni e programma di miglioramento	67
9.9 Tutela e partecipazione dell'Ospite	68
9.10 Sicurezza dell'Ospite	68



Villa Margherita Vicenza in un click

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

www.kosgroup.com/it/centri/villa-margherita-vicenza-psichiatria

La Carta dei Servizi
è uno strumento
progettato da
Villa Margherita
e dedicato ad
ogni Ospite della
struttura, per
conoscerne meglio
i servizi, trovare
informazioni utili
e diventare un
supporto adeguato
ad ogni tipo di
esigenza.

Buona lettura!



Il segno posto
all'angolo superiore
delle pagine può
essere piegato
agilmente ed essere
utilizzato per ricordare
le informazioni utili
alla tua ricerca



Le etichette colorate
a bordo pagina
aiutano a trovare
più velocemente
le sezioni che ti
interessano



In fondo alla carta
sono disponibili
alcune pagine
dedicate a note
ed appunti



L'équipe in struttura

DIRETTORE SANITARIO

DIRETTORE DI STRUTTURA

PERSONALE MEDICO DI REPARTO

PSICOLOGI

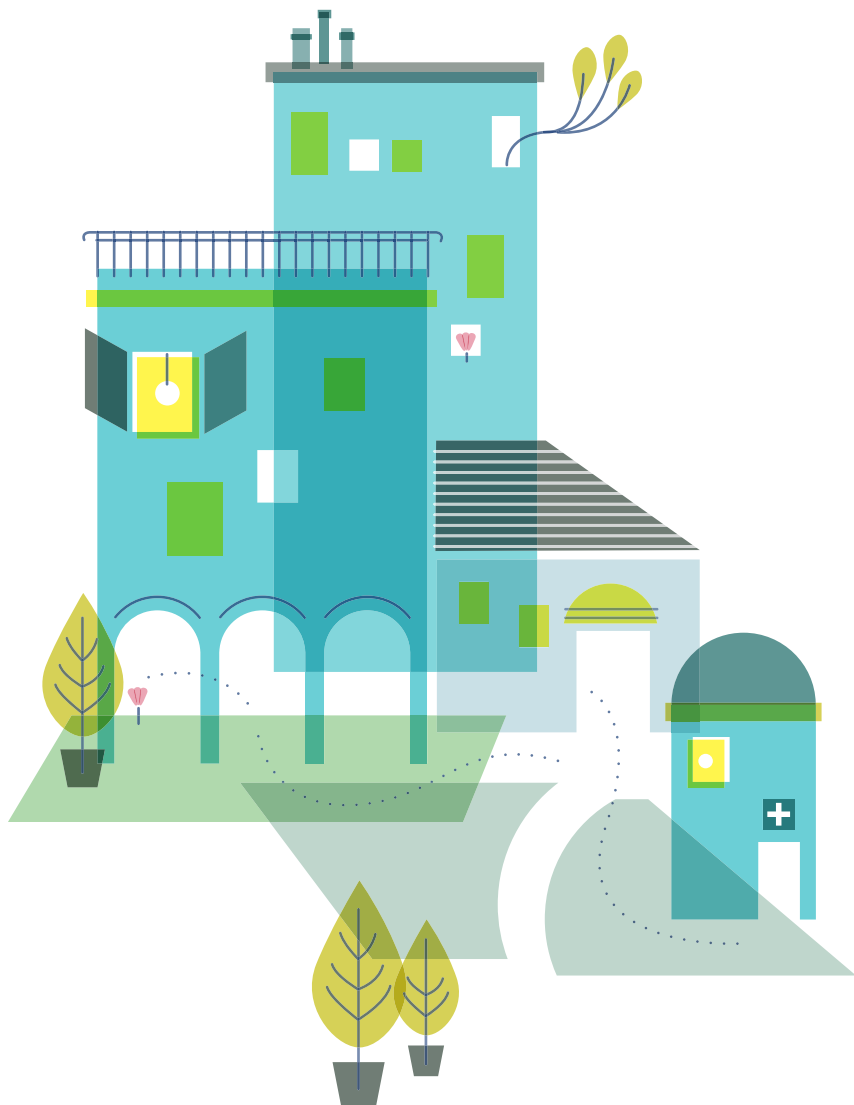
ASSISTENTE SOCIALE

COORDINATORE SERVIZIO INFERMIERISTICO

EDUCATORE PROFESSIONALE

TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE PSICHIATRICA

I nominativi dei referenti di ciascuna unità organizzativa sono affissi
all'ingresso della struttura e presso ciascuna unità organizzativa



sezione prima

1

LA STRUTTURA

1 Mission

La Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta Villa Margherita, 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 Villa Margherita dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati livelli qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

1.2 I nostri valori

All'interno di Villa Margherita 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 valori altrui.

1.3 Principi fondamentali

UGUAGLIANZA

Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari. Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche.

IMPARZIALITÀ

La Struttura si ispira a criteri di imparzialità, di giustizia e di obiettività. Ad ogni Cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la Sua dignità.

PARTECIPAZIONE

L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del soggetto erogatore. Tale diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. L'Utente può presentare memorie, documenti ed osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'Utente circa la Qualità del Servizio reso.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'attività della **Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta Villa Margherita** è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute dei pazienti nonché ad un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate.



In riferimento ai principi fondamentali sopra riportati, Villa Margherita si impegna a garantire che:

- non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti, Collaboratori e Consulenti, comportamenti discriminatori che possano realizzarsi attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi;
- le informazioni di carattere personale dei pazienti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, siano trattate nel rispetto del diritto alla privacy.

Tutti i Dipendenti, Collaboratori e Consulenti della Struttura sono tenuti a fornire agli Utenti 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 dall'Ospite 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, Villa Margherita 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 per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell'utenza.

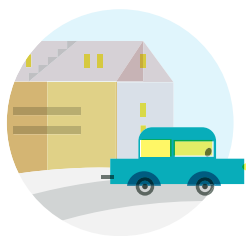
I principi fondanti l'attività di ricovero, cura e assistenza dei pazienti presso Villa Margherita sono fondati sul rispetto della normativa di riferimento e delle principali linee guida di settore e si riassumono nei seguenti punti:

- **governo clinico** di tutti i casi mediante stesura e la realizzazione di un progetto terapeutico-riabilitativo personalizzato, costantemente aggiornato alla luce dei risultati ottenuti e dei problemi emergenti;
- **coinvolgimento attivo** nei processi decisionali e condivisione del percorso riabilitativo con il paziente e con i suoi familiari/caregiver fin dalle prime fasi del ricovero, con momenti strutturati di ascolto/confronto, supporto psicologico, educazione terapeutica;

- organizzazione del lavoro in **team interdisciplinare e multiprofessionale**, coordinato dal medico referente del caso, con la partecipazione attiva di tutti i professionisti;
- costante **verifica dell'appropriatezza** delle prestazioni sanitarie rispetto agli standard clinico-organizzativi previsti per promuovere il miglioramento della qualità dei servizi e dell'assistenza erogata;
- **formazione del personale** attraverso un aggiornamento continuo sia per le competenze tecniche ed organizzative, che per quelle relazionali.

2

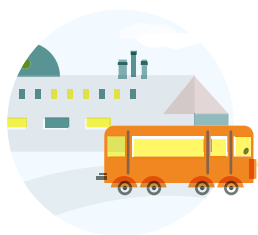
Come raggiungerci



IN AUTO

Autostrada A4 Milano-Venezia.

Uscita Vicenza Est: imboccare la tangenziale sud direzione Riviera Berica e qui uscire dopo 3 km. Alla rotatoria girare a destra, direzione Noventa, dopo pochi metri imboccare la prima via a destra (strada Commenda) e salire fino in fondo per 1,5 km. Alla fine della strada, girare a sinistra (prima di imboccare la strada principale) in via Costacolonna e salire per 100 mt. fino ad arrivare al nostro parcheggio



IN TRENO / AUTOBUS

Dalla stazione FS di Vicenza, si può raggiungere Villa Margherita con il servizio extraurbano di trasporto pubblico FTV, il cui capolinea è situato di fianco alla stazione FS. Dalle 6.40 alle 19.40 partono corse che fermano a Villa Margherita. La fermata del servizio si trova a 300 mt circa dall'ingresso della Casa di Cura.

Via Costacolonna, 6 - 36057 Arcugnano (VI)

3

Presentazione

Villa Margherita fa parte del Gruppo KOS.

Il Gruppo ha una pluriennale esperienza in campo psichiatrico maturata in diverse realtà: una rete di cliniche specialistiche e comunità terapeutiche (anche per minori), con competenze specifiche per la presa in carico di pazienti di ogni età ed in tutte le fasi dell'evoluzione della malattia, dalla manifestazione acuta a quella riabilitativa.

L'obiettivo di Villa Margherita è il benessere della persona ed il suo recupero psichico, fisico e relazionale.

L'approccio adottato è basato sull'ascolto e sulla condivisione del piano diagnostico terapeutico personalizzato con un team multidisciplinare, che prevede il coinvolgimento attivo non solo del paziente ma anche della famiglia (laddove indicato e

possibile) e dei servizi invianti per un miglior reinserimento sociale e familiare della persona al termine del percorso.

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

3.1 L'attività della struttura

Villa Margherita è una Comunità Terapeutica Residenziale Protetta (C.T.R.P.) rivolta a un'utenza di giovani preferibilmente maggiorenni e adulti con problematiche psichiatriche (in prevalenza psicosi e disturbi della personalità).

La C.T.R.P. è composta da due Unità Operative ad alta intensità assistenziale di 14 posti letto ognuna accreditate presso la Regione Veneto.

È ubicata all'interno di Villa Margherita Vicenza formata da un complesso di Unità Funzionali specialistiche che dal 1926 operano in ambito psichiatrico e successivamente anche in quello neurologico e riabilitativo.

La struttura è immersa in un magnifico parco sulle colline di Arcugnano, un piccolo centro in provincia di Vicenza dalla quale dista meno di dieci minuti in auto.

La struttura è suddivisa in 2 reparti, articolati in base alla normativa regionale, ed è rivolta ad utenti con vari quadri clinici tramite percorsi terapeutici individualizzati.

Comunità Terapeutica Residenziale Protetta

L'organizzazione della Comunità è finalizzata ad aiutare gli ospiti nell'affrontare senza scompensi gli eventi stressanti, ad avvicinarsi alla comprensione della natura delle proprie difficoltà, a socializzare, a sviluppare le capacità pratiche

necessarie alla vita di tutti i giorni, a chiedere proficuamente aiuto, a utilizzare le risorse personali e sociali, a sviluppare le motivazioni per integrarsi nel mondo del lavoro, salvaguardando l'Ospite nella sua dignità personale e aiutandolo a esprimere la propria individualità.

3.2 Caratteristiche dell'intervento terapeutico-riabilitativo

Villa Margherita ha come fine quello di collaborare con il Servizio pubblico nella realizzazione di progetti riabilitativi individualizzati volti al recupero di autonomie e alle cure delle problematiche psichiatriche delle persone ospiti in Comunità.

Il periodo di cura è generalmente stabilito e concordato al momento dell'ingresso tra i curanti del DSM, della C.T.R.P. e del paziente.

Le caratteristiche fondamentali del trattamento sono:

- l'integrazione delle competenze delle diverse figure professionali;
- l'individualizzazione del percorso di cura all'interno di un programma comune;
- la collaborazione con i colleghi che inviano i pazienti alla nostra équipe;
- il coinvolgimento delle famiglie.

3.3 Prestazioni e servizi erogati

Tutti i programmi di riabilitazione psichiatrica sono orientati al recupero psichico, fisico e relazionale dell'Ospite, finalizzato ad un reinserimento efficace e duraturo nel contesto relazionale familiare e sociale.

L'approccio terapeutico-riabilitativo è caratterizzato:

- dall'integrazione di diversi interventi (farmacologico, psicoterapeutico, tecnico-riabilitativo, familiare, sociale) realizzati da un'**équipe multidisciplinare**;
- dal coinvolgimento attivo dell'Ospite, della famiglia ed anche, ove possibile, della comunità e del territorio di riferimento.

Per tutti gli Ospiti viene definito un **Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale** (PTRP) condiviso con l'Ospite, che viene coinvolto attivamente insieme alla famiglia (ove indicato e possibile) per ottimizzarne l'efficacia.

Tale piano è articolato in una serie di interventi:

- valutazione diagnostica medica, specialistica psichiatrica e psicologica;
- consulenza clinica;
- effettuazione di test psicodiagnostici;
- trattamento della patologia psichiatrica farmacologico e psicoterapeutico (trattamento individuale e/o di gruppo);
- intervento riabilitativo psichiatrico;
- supporto sociale;
- definizione di un progetto terapeutico post-dimissione con il servizio inviante.

Gli interventi e le attività proposti agli Ospiti sono finalizzati all'attivazione di processi di cambiamento interno e di recupero globale della salute, alla riduzione degli effetti della cronicizzazione del disagio psichico e alla promozione del

reinserimento dell'Ospite nel contesto sociale e, ove possibile, lavorativo di riferimento.

A tal fine, è previsto l'utilizzo dei seguenti strumenti:

- Terapia farmacologica;
- Terapia psicologica;
- Intervento psicoeducazionale;
- Riabilitazione cognitiva;
- Interventi di risocializzazione e inclusione nel contesto socio-ambientale di riferimento.

3.4 Comunità Terapeutica Protetta (C.T.R.P.)

L'organizzazione della Comunità è finalizzata ad aiutare gli Ospiti nell'affrontare senza scompensi gli eventi stressanti, ad avvicinarsi alla comprensione della natura delle proprie difficoltà, a socializzare, a sviluppare le capacità pratiche necessarie alla vita di tutti i giorni, a chiedere proficuamente aiuto, a utilizzare le risorse personali e sociali, a sviluppare le motivazioni per integrarsi nel mondo del lavoro, salvaguardando l'Ospite nella sua dignità personale e aiutandolo a esprimere la propria individualità.

Una parte delle attività quotidiane riguarda la gestione della comunità, queste comprendono mansioni che fanno parte della vita di ogni persona e che diventano attività per gli ospiti della C.T.R.P.

Molti utenti spesso hanno perso interesse e motivazioni anche verso ciò che per noi è più comune, come prendersi cura di sé stessi e dell'ambiente in cui si vive.

L'attenzione verso l'ambiente e il riordinare la propria stanza in cui ciascuno tiene gli oggetti personali più significativi è necessaria affinché ognuno abbia la percezione di uno spazio

proprio, intimo, nel quale nemmeno gli educatori (se non per gravi motivi) possono violare.

La CTRP non è stata pensata come un posto qualunque, ma come una realtà dove si può vivere un periodo importante della propria vita, un luogo dove si possa ri-trovare l'idea di avere diritto ai propri spazi, alla propria privacy e nello stesso tempo rispettare quella degli altri. Oltre a queste attività che possiamo definire di base, in C.T.R.P. ne sono programmate altre, con finalità terapeutiche maggiormente definite sia di gruppo che individuali:

- il Gruppo di programmazione delle attività settimanali;
- il Gruppo psicologico di Terapia Verbale;
- il Gruppo di Terapia Espressiva;
- il Gruppo di attività Artistiche/Creative;
- il Gruppo Cucina;
- il Gruppo Cinema.

La programmazione prevede all'interno della settimana colloqui individuali con lo Psichiatra e/o lo psicologo, delle uscite individuali con gli operatori per i piccoli acquisti o per attività specifiche concordate. Quando è necessario sono previste consulenze specialistiche del personale medico della Casa di Cura con specialisti Internisti, Neurologi, Fisiatri, Dietologi.

Il Personale che opera in comunità è un personale formato all'osservazione e alla relazione con utenti di area psichiatrica attraverso aggiornamenti individuali e attraverso il costante lavoro d'interazione e integrazione con le varie figure professionali che operano all'interno della Comunità.

Le attività del personale sono coordinate attraverso briefing quotidiani dello Psichiatra e della Coordinatrice infermieristica, con il personale infermieristico di turno per le valutazioni cliniche e quando necessario per le richieste di esami e/o modifiche alle terapie farmacologiche in atto. Settimanalmente

sono inoltre cadenziate varie riunioni; tra i conduttori dei gruppi per la programmazione e valutazione delle attività in atto in questa riunione.

L'équipe, il Responsabile e le altre figure professionali operanti in C.T.R.P. discutono e cercano di dare significato alle osservazioni fatte ed emerse nei gruppi e dalle singole relazioni con gli ospiti, cercando insieme le modalità da utilizzare per una restituzione terapeutica nel lavoro di finalizzazione del piano riabilitativo individuale.

La comunità usufruisce inoltre del servizio di guardia medica interna alla Casa di Cura nei giorni pre-festivi, festivi e durante le ore notturne.

3.5 Articolazione della struttura

La Casa di cura Villa Margherita Vicenza dispone di posti letto suddivisi in 3 fabbricati intervallati dal parco e giardini. Le unità di degenza, sono differenziate per fornire risposte qualitativamente adeguate alle aspettative e alle necessità del paziente, sono organizzate in 3 reparti di cui due, denominati “Castello” e “Laghetto” sono dedicati alle cure neurologiche e alla riabilitazione e uno denominato “Osservazione” alle cure Psichiatriche e al suo interno comprende anche la Comunità Residenziale Terapeutica Protetta (C.T.R.P.) ubicata al primo piano. Sono inoltre presenti un edificio adibito all’Accettazione e uno adibito a Sala Congressi.

Reparto Castello

PIANO TERRA

- * Bar
- * Sala Pranzo
- * Palestra
- * Laboratorio
- * Chiesa
- * Ambulatori

Castelletto

SALE

- * Sala Congressi
- * Direzione Medica
- * Coordinamento Infermieristico
- * Ambulatori
- * Ufficio Tecnico
- * Farmacia

Portineria

UFFICI

- * Accettazione
- * Amministrazione
- * Ambulatori
- * Direzione
- * Ufficio Risorse Umane
- * Uffici

AMPIO GIARDINO ESTERNO

- * Ampio giardino con parcheggio privato non custodito



O

PIANO TERRA

- * Ambulatori
- * Sale Riunioni

1

REPARTO OSSERVAZIONE

PRIMO PIANO

- * C.T.R.P.
- * Ambulatori
- * Stanze di degenza
- * Sala da pranzo
- * Biblioteca/Sala giochi
- * Sala fumatori
- * Giardino

2

REPARTO OSSERVAZIONE

SECONDO PIANO

- * Stanze di degenza
U.F. Riabilitazione
Psiconutrizionale
e U.F. di Terapia
Psichiatrica
- * Sala da pranzo
- * Spazi comuni

PRIMA



4

Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Richieste di informazioni



SEGRETERIA DI REPARTO

Tel. 0444 1585888

segreteria.terapiapsichiatrica.vi@kosgroup.com

SEGRETERIA DI REPARTO

L M M G V S D



 Dalle 8:00 alle 14:30

4.2 Come accedere

La richiesta è avallata esclusivamente dallo Psichiatra curante del Dipartimento di Salute Mentale di appartenenza della persona che si intende proporre per l'inserimento al Responsabile della C.T.R.P.

Lo Psichiatra curante dovrà inviare una relazione clinica esauriente comprendente la proposta riabilitativa.

L'équipe della Comunità, sulla base delle informazioni ricevute valuterà l'idoneità per l'inserimento in lista d'attesa, se idoneo all'accoglimento, in seguito si potrà concordare con lo Psichiatra del DSM la possibilità/ necessità di un primo incontro tra l'équipe della C.T.R.P. con l'utente e se ritenuto necessario ed utile per il nuovo Ospite, si può allargare l'incontro conoscitivo anche ai componenti della famiglia di origine.

La Segreteria di reparto verifica la presenza della seguente documentazione:

- scheda di invio utente per trattamento riabilitativo e/o impegnativa di residenzialità del DSM inviante;
- carta d'identità del paziente;
- tessera sanitaria del paziente;

Al momento del ricovero, viene consegnato all'Ospite il regolamento della C.T.R.P., il programma giornaliero, il calendario delle attività settimanali.

Vengono effettuati, un ECG e gli esami ematochimici di routine (Emocromo, Ves, Chimicoclinica, Emocromo con formula, esame urine standard) Prolattina, TSH.

4.3 Liste di attesa

Gli inserimenti vengono programmati seguendo una lista di attesa. Una volta ricevuta la documentazione necessaria da parte del CSM di competenza dell'Utente, la Struttura inserisce il nominativo nella lista di attesa interna.

La Struttura aggiorna tempestivamente la lista di attesa aggiungendo ogni nuova richiesta di inserimento e ogni cancellazione per avvenuto inserimento o disdetta da parte dell'Utente.

In previsione di una dimissione, la Struttura comunica al CSM di riferimento dell'Utente in testa alla lista di attesa la prossima disponibilità all'ammissione ed il CSM ne darà conferma o comunicherà la rinuncia o l'avvenuto inserimento in altra Struttura. Il Medico del CSM e l'interessato possono richiedere notizie sulle prenotazioni e sui tempi di attesa rivolgendosi direttamente alla Segreteria di reparto.

4.4 Le notizie cliniche e la Privacy

I medici sono a disposizione dei familiari per informazioni relative al decorso clinico dell'Ospite (ove espressamente autorizzato dall'interessato, se maggiorenne) previo contatto telefonico con équipe sanitaria per concordare un appuntamento.

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

All'atto dell'ingresso in Struttura viene fornita adeguata

informativa e richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR).

Le informazioni riguardanti lo stato di salute degli ospiti (categorie particolari di dati personali) e quelle riguardanti il profilo anagrafico vengono trattate secondo i principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità, minimizzazione, esattezza, integrità, corretta conservazione e riservatezza, nel rispetto del segreto professionale previsto dai Codici Deontologici sanitari, nel rispetto della normativa vigente.

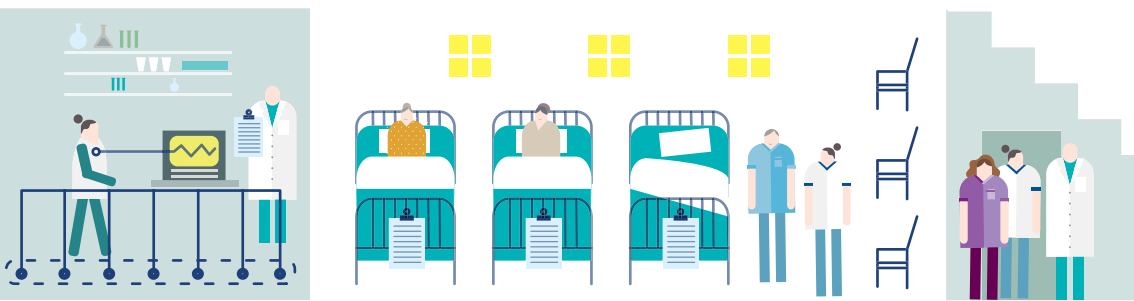
4.5 Rilascio di Copia della Cartella Clinica e documenti amministrativi

Villa Margherita è dotata di idonea procedura riguardante l'accesso agli atti, così come disciplinato dalla L. 241/1990 - ovvero la disciplina che regola la modalità con cui viene rilasciata copia della Cartella Clinica.

Copia della Cartella Clinica dell'Ospite potrà essere consegnata, su espressa domanda dell'Ospite (o suo delegato) e/o del Tutore/ Curatore/Amministratore di sostegno con espressa delega sanitaria e/o dei legittimi eredi.

Presso la Segreteria di reparto è possibile ritirare il modulo da compilare per farne richiesta che, se nulla osta, consente che la copia della Cartella Clinica venga rilasciata in 15 giorni dalla dimissione.





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.



**MEDICO, DIETISTA
PSICOLOGO**

camice bianco



**COORDINATORE
INFERMIERISTICO**

*casacca blu
pantaloni bianchi*



INFERMIERE

*casacca bianca
con bordo blu
pantaloni blu*



FISIOTERAPISTA

*polo grigia
pantaloni bianchi*



**TERAPISTA
OCCUPAZIONALE**

*polo bordeaux
pantaloni bianchi*



LOGOPEDISTA

*casacca rossa
pantaloni bianchi*



**OPERATORE
SOCIO SANITARIO**

*casacca bianca
con bordo arancio
pantaloni arancio*



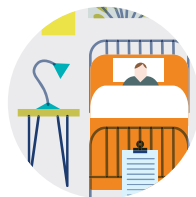
**PERSONALE DI
SERVIZIO**

*casacca gialla
pantaloni bianchi*

5.2 Camere

Tutte le camere di degenza, sono dotate di servizi privati.

In ogni Unità sono inoltre disponibili televisori a colori nei soggiorni comuni.



5.3 Servizi Alberghieri

PASTI

I pasti sono forniti da una cucina interna, gestita in appalto in osservanza alla normativa HACCP vigente.

È possibile disporre, altresì, di diete speciali per specifiche esigenze cliniche o legate al culto religioso.

Il pranzo e la cena vengono consumati presso una sala da pranzo dedicata per favorire gli aspetti risocializzanti connessi alla consumazione dei pasti.



-  Colazione 8:00 – 8:45
-  Pranzo 12:00 – 12:45
-  Cena 18:00 – 18:45

TV

La televisione è a disposizione di tutti gli Ospiti nei locali comuni.



UTILIZZO DEL TELEFONO

Gli ospiti possono utilizzare il proprio telefono per effettuare e ricevere telefonate.



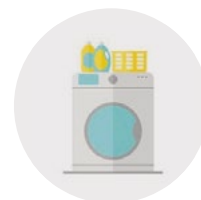
GIORNALI E RIVISTE

Previa prenotazione anticipata, possono essere acquistati ogni giorno e ritirati presso la reception. Il servizio è a pagamento al prezzo di copertina.



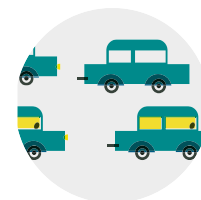
SERVIZIO LAVANDERIA

Il servizio è giornaliero e su richiesta dell'Ospite ad un costo omnicomprendivo di € 2,00.



PARCHEGGIO

È disponibile per i visitatori un parcheggio gratuito riservato. Il parcheggio non è custodito.



5.4 Orari di visita ai parenti ricoverati

All'ingresso è presente un servizio di reception a disposizione degli utenti dalle ore 8:00 alle ore 19:00. L'orario di ingresso per le visite, ove autorizzato, è dalle 16:30 alle 18:30 e nei festivi dalle 10:00 alle 11:30 e nel pomeriggio dalle 16:30 alle 18:30. Eventuali esigenze specifiche in base al progetto riabilitativo dell'Ospite sono concordate con l'équipe sanitaria. Non sono consentite visite di minori di età inferiore a 12 anni.



5.5 Spazi Comuni

Gli Ospiti possono usufruire di spazi comuni all'interno dei reparti e di un salone comune con annesso bar (aperto nei giorni feriali dalle 8:00 alle 17:00) nel Reparto Castello.

È inoltre possibile accedere ad un ampio parco verde a disposizione degli Ospiti.



5.6 Servizio religioso

Nel rispetto di tutte le confessioni religiose, la Direzione assicura, nella struttura, la libertà di culto. Per gli utenti di fede Cattolica è presente una chiesa ubicata all'esterno del reparto "Castello".



6

Strumenti di tutela del Cittadino

6.1 I questionari di gradimento ed il reclamo

Al momento della dimissione, l'Ospite riceve un questionario di valutazione della qualità percepita.

Utilizzando tale modulo il paziente può esprimere, in maniera anonima, il proprio gradimento delle prestazioni di carattere sanitario ed amministrativo erogate presso la struttura.

Tali questionari vengono tempestivamente esaminati per gestire eventuali criticità, e periodicamente elaborati in report per documentare il grado di soddisfazione dell'utenza e identificare opportune azioni di miglioramento, ove necessarie. Semestralmente la Direzione elabora una relazione sulla qualità percepita.

La Struttura rende pubblici sul sito internet aziendale i dati relativi al processo di monitoraggio della qualità percepita dagli Ospiti.

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Il reclamo può essere presentato dall'utente o da Associazioni od Organismi rappresentativi riconosciuti, mediante la compilazione e sottoscrizione di una comunicazione scritta (lettera, mail o fax).

Il referente per i reclami è la Direzione Sanitaria, contattabile utilizzando i seguenti recapiti:

- Telefonicamente al numero di centralino della struttura 0444/1585113;
- Via mail al seguente indirizzo: giampietro.rupolo@kosgroup.com;
- Tramite raccomandata all'indirizzo Via Costacolonna, 6 - 36057, Arcugnano (VI).

I reclami devono essere presentati di norma entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti. In casi particolari, tuttavia, la struttura può valutare anche reclami presentati oltre tale termine.

L'ufficio si impegna a rispondere per iscritto alle segnalazioni entro 15 giorni; in casi particolari, è prevista una riduzione dei tempi di attesa al fine di consentire una risoluzione tempestiva della criticità segnalata.

7

Diritti e doveri dell'utente

Perseguire i principi che ispirano le scelte aziendali ed ottemperare agli impegni assunti nell'erogazione dei Servizi, presuppone una costruttiva collaborazione fra paziente, familiari e professionisti, finalizzata al raggiungimento dell'obiettivo comune: la Qualità della Prestazione Erogata.

Nell'interesse di tutti proponiamo un breve elenco dei diritti e dei doveri di chi accede nelle strutture del Gruppo KOS che riportiamo a garanzia di condivisione e di impegno reciproco.

7.1 Diritti del paziente

ARTICOLO 1

Diritto del rispetto alla dignità.

ARTICOLO 2

Diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di Legge.

ARTICOLO 3

Diritto all'individuazione dell'operatore mediante cartellino identificativo.

ARTICOLO 4

Diritto all'ascolto con rispetto, gentilezza e competenza.

ARTICOLO 5

Diritto all'informazione tempestiva, chiara, esaustiva, aggiornata e comprensibile.

ARTICOLO 6

Diritto a conoscere finalità e modalità di erogazione della prestazione sanitaria appropriata e a confidare in un rapporto fiduciario con il referente del progetto terapeutico e l'Équipe.

ARTICOLO 7

Diritto ad essere assistito da personale qualificato.

ARTICOLO 8

Diritto alla garanzia che l'istituzione metta a disposizione dei professionisti gli strumenti diagnostici, terapeutici e gli aggiornamenti scientifici necessari per erogare le prestazioni più appropriate, consentendo loro di agire secondo scienza e coscienza e nel rispetto dei Codici Etici e deontologici.

ARTICOLO 9

Diritto di conoscere le condizioni di soggiorno e i costi relativi alle prestazioni e ai servizi richiesti.

ARTICOLO 10

Diritto dei familiari a ricevere informazioni entro i limiti consentiti dal rispetto della privacy e dalla volontà dell'utente.

ARTICOLO 11

Diritto al reclamo e a conoscerne l'esito, a formulare proposte e suggerimenti in forma verbale e scritta.

ARTICOLO 12

Diritto ad esprimere il proprio parere sui servizi offerti attraverso i Questionari di soddisfazione.

ARTICOLO 13

Diritto alla trasparenza.

7.2 Doveri dell'utente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e verso i servizi sanitari di cui usufruiscono tutti i cittadini; ottemperare ad un dovere vuol dire migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.

ARTICOLO 1

È doveroso mantenere un atteggiamento responsabile verso i pazienti, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo (rumore, luci accese, radio, tv con volume alto, cellulari, eccetera).

ARTICOLO 2

È doveroso mantenere un comportamento rispettoso e collaborativo con tutto il personale della struttura e con la Direzione Sanitaria.

ARTICOLO 3

È doveroso da parte dei pazienti attenersi alle prescrizioni terapeutiche e alle indicazioni comportamentali ricevute, per garantire il miglior esito possibile delle cure.

ARTICOLO 4

È doveroso il rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.

ARTICOLO 5

Ogni persona ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria ma è suo dovere assumere le informazioni nei tempi e nelle sedi opportune.

ARTICOLO 6

È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate, onde evitare sprechi di risorse.

ARTICOLO 7

È dovere di ogni paziente fumare solo dove è consentito, per preservare la salute della collettività.



sezione seconda

2

I SERVIZI DELLA STRUTTURA

8

Il ricovero

8.1 Gli interventi erogati in fase di ricovero

L'attività sanitaria viene svolta a ciclo continuativo giornaliero, con presenza h24 di personale sanitario secondo gli standard richiesti dalla normativa regionale di riferimento.

L'attività terapeutica prevede i seguenti interventi:

- trattamenti farmacologici;
- valutazioni psicodiagnostiche;
- trattamenti psicoeducazionali;
- coinvolgimento della famiglia;
- colloqui clinici di sostegno;
- recupero delle abilità di vita quotidiana;
- laboratori di rinforzo cognitivo;
- nutrizione assistita (*trattamento dei disturbi alimentari*).

All'interno dei reparti vengono effettuate attività individuali e di gruppo finalizzate a supportare il paziente in diverse aree di intervento terapeutico-riabilitativo, quali:

- il Gruppo psicologico di Terapia Verbale;
- gruppo Arte-terapia;
- il Gruppo di attività Artistiche/ Creative;
- il Gruppo Cineforum;
- il Gruppo Terapia Espressiva.

Tutti gli utenti, indipendentemente dalle specificità dei singoli progetti terapeutico-riabilitativi, usufruiranno delle seguenti prestazioni:

- confronto clinico sugli obiettivi del ricovero fra Medico Inviante e i Medici della nostra équipe;
- valutazione clinica ed inquadramento diagnostico secondo i criteri diagnostici del DSM;
- personalizzazione del progetto terapeutico e/o riabilitativo, sulla base degli obiettivi di cura concordati con l'Utente ed il suo Inviante;
- colloquio con familiari o con le persone significative per l'Utente se da questi espressamente autorizzati;
- colloqui psichiatrici e/o psicologici quotidiani, con costante aggiornamento terapeutico-riabilitativo.

8.2 Modalità di accesso alle prestazioni di ricovero

Villa Margherita accoglie pazienti da tutto il territorio nazionale che accedono volontariamente, in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

Accoglie anche cittadini dell'Unione Europea in possesso di un documento comprovante l'Assistenza Sanitaria Pubblica presso

il Paese d'origine e di altri Paesi che hanno sottoscritto accordi di reciprocità con l'Italia.

La valutazione dell'idoneità al ricovero e del contesto di cura più adeguato vengono effettuati in maniera congiunta dallo specialista dell'équipe interna e dal medico inviante sulla base delle caratteristiche del disturbo psichiatrico, dello stato psicopatologico, dell'intensità assistenziale richiesta, e degli obiettivi del ricovero e delle condizioni organiche.

8.3 Il giorno del ricovero

Il giorno e l'ora concordati per l'inizio del ricovero, il Paziente viene indirizzato alla Segreteria di reparto dove l'incaricato provvede alla verifica dei documenti necessari per il ricovero. La mancanza dei documenti richiesti non consente il ricovero.

Una volta esaurite le formalità amministrative il Paziente verrà indirizzato nel Reparto di competenza e dal Medico specialista che effettuerà l'anamnesi clinica e la visita psichiatrica.

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

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

8.3.1 Cosa portare per il ricovero

1. Carta di identità, tessera sanitaria e codice fiscale

I pazienti (comunitari o extra-comunitari) devono essere in possesso di un valido documento di identità da presentare all'Ufficio Ricoveri.

2. Documentazione sanitaria

Il giorno di ingresso è indispensabile portare con sé e consegnare, tutti gli esami e altri accertamenti diagnostici eseguiti prima del ricovero, eventuale documentazione sanitaria relativa a precedenti ricoveri anche in altre strutture (es. cartelle cliniche e lettere di dimissioni riferite a precedenti ricoveri, indagini diagnostiche e/o radiologiche, eventuali esami di laboratorio già eseguiti, ecc.), le prescrizioni riguardanti i farmaci che si assumono abitualmente. E' importante comunicare tutte le notizie relative al proprio stato di salute ed eventuali allergie.

3. Abbigliamento

Vista la presenza di spazi comuni di socializzazione e di un ampio parco circostante, si consiglia un abbigliamento comodo e funzionale, a discrezione del paziente.

4. Materiale per l'igiene personale

Consigliato per le signore

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

Consigliato per i Signori

- Rasoio elettrico;
- Eventuali prodotti di bellezza non in contenitori in vetro

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

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
- eventuale documentazione sanitaria
- effetti personali strettamente necessari per l'igiene (es. spazzolino da denti, dentifricio, saponetta, deodorante, pettine, shampoo ecc.)
- abbigliamento personale comodo e funzionale (biancheria intima, pigiama, tuta, scarpe da ginnastica, fazzoletti, ecc.)

È PROIBITO PORTARE ALL'INTERNO DELLA CLINICA I SEGUENTI OGGETTI:

- Bevande alcoliche
- Farmaci non autorizzati o sostanze illegali
- Oggetti a forma appuntita o tagliente (es. ferri da calza, forbicine)
- Oggetti che possono arrecare disturbo agli Ospiti, quali ad esempio, televisioni, radio e ventilatori, se non autorizzati dalla Direzione
- Cibi
- Stoviglie
- Lenzuola



8.3.2 Denaro e oggetti di valore

Si raccomanda agli Ospiti di custodire in camera solo modeste somme di denaro e/o oggetti di scarso valore, poiché, nonostante la sorveglianza, è impossibile escludere il verificarsi di episodi spiacevoli, di cui **la Struttura non può assumersi alcuna responsabilità**.

Si ricorda che nessuna somma di denaro deve essere versata dai malati al personale sanitario, né a titolo di mancia né a titolo di deposito.

8.4 Permessi di uscita

Al fine di garantire una regolare attività assistenziale e terapeutica, ai degenti non è consentito uscire dalla Struttura. Eventuali permessi di uscita richiesti devono essere autorizzati dal Medico Responsabile.

Il paziente che si allontana dalla Struttura senza il permesso della Direzione potrà essere immediatamente dimesso.

8.5 La dimissione

La dimissione degli ospiti della C.T.R.P. può avvenire:

- al raggiungimento degli obiettivi concordati e riportati nel PRI (Piano Riabilitativo Individuale);
- Per decisione dello specialista referente del DSM di competenza e del responsabile della C.T.R.P. nel caso in cui si valuti l'opportunità di una interruzione del programma.



sezione terza

3

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

9

Standard di qualità, impegni e programmi

In linea con la propria mission, le strutture del **Gruppo KOS** sono orientate al prendersi cura della persona e si impegnano alla ricerca della qualità.

9.1 Come intendere la qualità

La normativa vigente prevede che nella Carta dei Servizi si esprimano gli standard di qualità della Clinica riguardo agli aspetti che ogni Ospite o suo parente può **personalmente sperimentare** negli ambienti e nel rapporto con il personale: ecco perché si parla, in questo caso, della qualità **percepita**.

Non vengono quindi considerati nella Carta dei Servizi gli standard della **qualità tecnico-professionale delle prestazioni** e della **efficienza dei processi lavorativi**, poiché la valutazione di questi aspetti richiede strumenti e metodologie particolari, demandati al Servizio Qualità interno e all'Azienda Sanitaria Locale di competenza.

E qui sta la vera **sfida** della Carta dei Servizi: l'attenzione che

viene richiesta agli operatori su **alcuni** aspetti della qualità, li stimola a considerare congiuntamente **tutti** gli aspetti della qualità, in particolare quelli legati alla propria attività tecnico-professionale, in una **visione globale** della qualità che fa concentrare l'attenzione sul **risultato complessivo** delle prestazioni erogate e ricercare la **soddisfazione** delle aspettative dell'Ospite.

La Qualità infatti è definita dall'incontro di due ambiti di esigenze: quelle dell'Ospite e quelle degli operatori che devono erogare Servizi il più possibile soddisfacenti.

In questa prospettiva la qualità è "globale", poiché si sviluppa coniugando tra loro la qualità **percepita** direttamente dalle persone, la qualità **tecnico-professionale**, e la qualità **erogata** nei processi lavorativi.

Ciò favorisce l'interazione tra le attività svolte dalle diverse figure professionali operanti nella Clinica, **in un contesto umano e ambientale rispettoso della dignità delle persone**.

Nella Carta dei Servizi si considera la qualità relativa ai seguenti aspetti:

- l'accessibilità, l'orientamento e l'accoglienza;
- la semplicità delle procedure;
- l'accuratezza delle informazioni;
- il comfort degli ambienti;
- l'attenzione ai bisogni degli Ospiti;
- il rapporto "umano" con il personale;
- i tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni.

9.2 Gli indicatori e gli standard di qualità

Nella definizione degli standard si fa riferimento a diverse tipologie di indicatori, ossia di “fatti significativi” che ci indicano se il risultato ottenuto corrisponde a quello che si voleva.

Indicatori:

- **strutturali ed organizzativi:** rispetto dei requisiti normativi e degli standard previsti dalla normativa di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie;
- **di processo:** tempestività di intervento del personale in caso di chiamata con il campanello, periodicità dei lavori di pulizia e sanificazione ambientale, scelta dei piatti alternativi previsti dal menù;
- **di eventi** soddisfacenti / insoddisfacenti (es. giudizi positivi / negativi espressi dagli Ospiti e/o dai Familiari rispetto ai servizi erogati);
- **di eventi sentinella**, cioè situazioni che non dovrebbero mai verificarsi e che da soli indicano scadente qualità (es. assistenza carente, cibo non soddisfacente, scarsa pulizia).

Gli indicatori utilizzati per il monitoraggio della qualità in Clinica sono stati scelti in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente.

9.3 Ricovero e cure

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD/IMPEGNI
Qualità della cura	Garanzia di impegno a curare ed assistere in modo continuativo tutti i pazienti con le più avanzate conoscenze mediche e tecnologiche a nostra disposizione
Umanizzazione dei rapporti	Impegno del personale a rispettare la dignità e la privacy del paziente secondo procedure definite ad interfacciarsi sempre cordialmente e rispettosamente con Utenti e famigliari.
Rispetto della dignità, delle convinzioni personali e del credo religioso	Assenza di qualsiasi forma di discriminazione per età, genere, razza, lingua, condizione sociale, credo religioso, opinione politica.
Chiarezza dell'informazione sulle cure ricevute	Impegno del personale medico a fornire sempre al paziente informazioni precise sul proprio stato di salute e sul piano di cura.
Chiara identificazione del ruolo del personale	Ogni operatore è identificato con cartellino di riconoscimento della struttura. Le divise degli operatori hanno colori differenti in base al profilo professionale.
Personalizzazione del percorso terapeutico	Definizione del progetto terapeutico e dei programmi riabilitativi, secondo linee guida scientificamente validate, condivisi con medici invianti, pazienti e familiari.
Indicazioni sulla vita di reparto	Consegna del regolamento interno al momento del ricovero e illustrazione della vita in reparto da parte di un operatore disponibile a fornire tutti i chiarimenti richiesti dal paziente e dai suoi famigliari.
Rapporti con i famigliari	Concordati sulla base di un progetto soggetto-specifico, condiviso tra operatori e servizi invianti.
Chiarezza della lettera di dimissione contenente tutte le informazioni utili al medico di riferimento per la continuità assistenziale	Consegna di una lettera di dimissione con indicazioni relative a: diagnosi, terapie prescritte, accertamenti diagnostici eseguiti, terapia farmacologica da proseguire a domicilio, appuntamento per la prima visita di controllo con il referente esterno (dimissione protetta).

9.4 Informazioni e pratiche amministrative

AMBITI	STANDARD/IMPEGNI
Informazione preventiva sulle modalità di ricovero: garanzia di supporto nel disbrigo delle pratiche necessarie al ricovero	Disponibilità a fornire informazioni di persona o telefonicamente tutte le informazioni utili al ricovero.
Chiarezza dell'informazione sulle prestazioni offerte	Garanzia di fornire sempre informazioni chiare e precise a voce da parte del personale e per iscritto nella Carta dei Servizi, scaricabile dal Sito Internet aziendale e dal sito internet www.kosgroup.com
Semplicità di ottenimento di copia di cartella clinica	La Carta dei Servizi e la Segreteria di reparto forniscono indicazioni su come ottenere copia della cartella clinica.
Tempo di rilascio di copia di cartella clinica	Come da normativa (legge n. 24/2017) è garantita la consegna della copia della cartella clinica entro 15 giorni lavorativi.

9.5 Ascolto, suggerimenti e reclami

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD/IMPEGNI
Possibilità di esprimere il proprio parere sui servizi ricevuti	Consegna a tutti i pazienti dei questionari di soddisfazione per la valutazione dei servizi ricevuti. È comunque sempre possibile richiedere un colloquio con il direttore della struttura.
Accoglimento dei reclami	È previsto un tempo massimo di risposta di 15 giorni.

9.6 Prestazioni Alberghiere

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD/IMPEGNI
Pulizia delle aree di degenza e socializzazione	Garanzia di massima cura delle aree riservate all'utenza in struttura.
Confort delle stanze di degenza	Tutte le stanze garantiscono livelli di comfort in linea con i livelli di sicurezza richiesti dalle condizioni cliniche dei pazienti, a tutela della salute di tutti gli Utenti.
Accoglienza	Il gruppo si impegna ad esporre una segnaletica interna chiara ed efficace per favorire l'orientamento di tutti gli utenti.
Assenza di barriere architettoniche	Villa Margherita è priva di barriere architettoniche per garantire uguale accessibilità a tutte le persone.
Pasti personalizzati	È garantita a tutti gli utenti la possibilità di scegliere i pasti nell'ambito di un Menù che consenta il rispetto delle tradizioni, usi e costumi religiosi.
Presenza di spazi comuni	La clinica è dotata di: • aree di degenza • aree di socializzazione interne ed esterne • ampio parco • distributori automatici di bevande

9.7 Strumenti di verifica

Gli standard di qualità dichiarati vengono sottoposti a costante verifica con specifiche modalità e strumenti, predisposti, gestiti e monitorati dalla Direzione della Struttura.

In particolare si utilizzano i seguenti strumenti:

- elaborazione statistica dei reclami ricevuti (*forniscono informazione sulla tipologia degli eventi di più frequente insoddisfazione*);

- griglie di monitoraggio finalizzate alla verifica del mantenimento dei requisiti di accreditamento previsti dalla normativa vigente e osservazione su indicatori significativi in relazione ai diversi aspetti della qualità percepita (*accessibilità, informazioni, pulizia, rapporto con il personale*);
- questionari sul livello di gradimento delle prestazioni ricevute (*modalità di accoglienza, attività di animazione, assistenza prestata*); i risultati emersi sono resi noti sul sito internet della struttura;
- gli operatori della Clinica sono soggetti a monitoraggio sulla soddisfazione del clima lavorativo.

9.8 Impegni e programma di miglioramento

Gli impegni e i programmi di miglioramento rispetto agli attuali standard di qualità sono definiti dalla Direzione, sia in coerenza con l'orientamento aziendale di tendere al costante miglioramento dei servizi offerti agli Ospiti, sia per la periodica necessità di adeguamento alle nuove richieste provenienti dalla normativa nazionale e regionale, finalizzate alla migliore tutela dei cittadini.

9.9 Tutela e partecipazione dell'Ospite

Secondo la normativa vigente, la tutela e la partecipazione dell'Ospite si realizzano attraverso:

- un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le modalità di accesso;
- la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute;
- il monitoraggio della qualità percepita;
- i suggerimenti alla Direzione per garantire la costante adeguatezza delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dell'Ospite.

All'interno della Struttura di questi aspetti si occupa la Direzione con l'équipe multiprofessionale, che ha il compito di curare:

- l'accoglienza dei nuovi Ospiti e la relazione con loro durante tutto il periodo di soggiorno;
- la corretta informazione di base sui servizi erogati;
- la rilevazione del livello di soddisfazione dell'Ospite;
- la raccolta dei reclami e l'analisi dei problemi che ostacolano la piena soddisfazione;
- l'effettuazione di proposte sui possibili miglioramenti dei servizi erogati.

9.10 Sicurezza dell'Ospite

Per garantire all'Ospite la più assoluta serenità durante la permanenza, la Struttura garantisce elevati standard di sicurezza in relazione ai diversi tipi di rischio (es. rischio incendio, rischio biologico, rischio infortunio, ecc.). Per questo motivo, nell'ambito di un più ampio sistema di prevenzione e gestione del rischio clinico, sono state attivate specifiche procedure. Il Piano di Risk

Management aziendale è pubblicato sul sito internet aziendale in conformità alla normativa vigente.

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

NORME DI SICUREZZA

Il Paziente dovrebbe

Presentarsi sempre ad ogni nuovo medico con cui 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 tutelarne la sicurezza mediante specifiche misure preventive.



Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta
Villa Margherita

Via Costacolonna, 6
36057 Arcugnano (VI)

0444.1585888
segreteria.terapiapsichiatrica.vi@kosgroup.com

www.kosgroup.com/it/centri/villa-margherita-vicenza-psichiatria

Carta dei servizi
febbraio 2026