



Villa
Margherita
Vicenza

Carta dei servizi



STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA

Villa Margherita Vicenza

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 **Struttura Residenziale Psichiatrica Villa Margherita** **Vicenza.**

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	23
3.3.1 <i>Unità Funzionale di Terapia Psichiatrica Integrata</i> <i>Divisione di Terapia Psichiatrica</i>	25
3.3.2 <i>Unità Funzionale di Terapia Psichiatrica Integrata</i> <i>Divisione di Riabilitazione Psiconutrizionale</i>	26
3.3.3 <i>Servizio Ambulatoriale</i>	28
3.4 Villa Margherita	30

4

INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI	33
4.1 Richieste di informazioni	33
4.2 Come accedere	34
4.3 Liste di attesa	35
4.4 Le notizie cliniche e la privacy	36
4.5 Rilascio di Copia della Cartella Clinica e documenti amministrativi	37

5

LA VITA IN STRUTTURA	39
5.1 Come riconoscere il personale	40
5.2 Camere	41
5.3 Servizi alberghieri	41
5.4 Orari di visita ai parenti ricoverati	43
5.5 Laboratori per le attività	43
5.6 Spazi comuni	44
5.7 Servizio religioso	44

6

7

8

9

STRUMENTI DI TUTELA DEL CITTADINO	45
6.1 I questionari di gradimento ed il reclamo	45

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

Sezione Seconda

IL RICOVERO	53
8.1 Gli interventi erogati in fase di ricovero	53
8.2 Modalità di accesso alle prestazioni di ricovero	55
8.3 Il giorno del ricovero	55
8.3.1 Cosa portare per il ricovero	56
8.3.2 Denaro e oggetti di valore	58
8.4 Permessi di uscita	58
8.5 La dimissione	58

Sezione Terza

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	63
9.1 Come intendere la qualità	63
9.2 Gli indicatori e gli standard di qualità	65
9.3 Ricovero e cure	66
9.4 Informazioni e pratiche amministrative	67
9.5 Ascolto, suggerimenti e reclami	67
9.6 Prestazioni alberghiere	68
9.7 Strumenti di verifica	68
9.8 Impegni e programma di miglioramento	69
9.9 Tutela e partecipazione dell'Ospite	70
9.10 Sicurezza dell'Ospite	70



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
Vicenza 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



Figure professionali presenti in struttura

DIRETTORE SANITARIO

DIRETTORE DI STRUTTURA

PERSONALE MEDICO DI REPARTO

PSICOLOGI

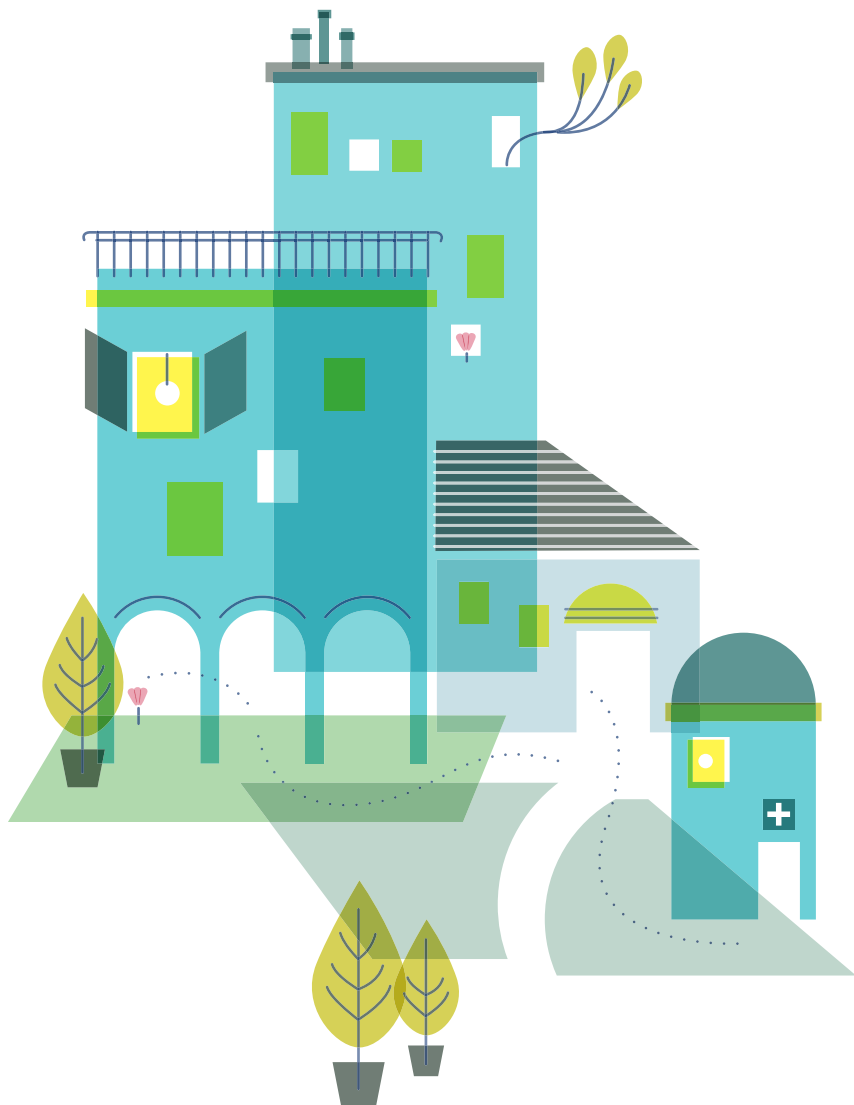
COORDINATRICE DIETISTE

COORDINATORE SERVIZIO INFERMIERISTICO

COORDINATORI INFERMIERISTICI

ASSISTENTE SOCIALE

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 Struttura Residenziale Psichiatrica Villa Margherita Vicenza, 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 Vicenza 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 Vicenza 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 **Struttura Residenziale Psichiatrica Villa Margherita** **Vicenza** 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 Vicenza 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 Vicenza 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.

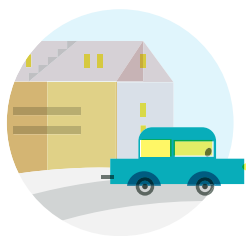
I principi fondanti l'attività di ricovero, cura e assistenza dei pazienti presso Villa Margherita Vicenza sono fondati sul rispetto della normativa di riferimento e delle principali linee guida di settore e si riassumono nei seguenti punti:

- **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

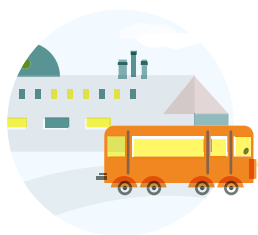
Come raggiungerci



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 Vicenza 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, 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 Vicenza 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

L'Unità di Terapia Psichiatrica Integrata (UTPI) della Casa di Cura Villa Margherita Vicenza è una struttura sanitaria autorizzata e accreditata, specializzata nell'area dell'assistenza psichiatrica.

La struttura eroga prestazioni sanitarie per conto del Servizio Sanitario Regionale ed è altamente specializzata per il trattamento di tutte le patologie psichiatriche.

Propone interventi terapeutico-riabilitativi incentrati sulla persona, avvalendosi della professionalità di personale esperto inserito in équipe multidisciplinari. La struttura accoglie pazienti di diverse fasce d'età che necessitano di interventi terapeutico-riabilitativi e/o di interventi di sostegno socio-sanitario effettuabili in regime residenziale o semiresidenziale.

Il reparto di TPI è articolato in 2 divisioni in base alla normativa regionale, ed è rivolto ad utenti con vari quadri clinici tramite percorsi terapeutici individualizzati.

U.F. DI TERAPIA PSICHIATRICA INTEGRATA

Reparto ad elevata complessità assistenziale accreditato presso la Regione Veneto, articolato in 2 Divisioni:

- **Terapia Psichiatrica** con degenze rivolte al trattamento del **Disturbo Depressivo Maggiore, Disturbo Bipolare, Distimia, Disturbo di Ansia, Psicosi e Disturbi di Personalità.**

- **Riabilitazione Psiconutrizionale** specializzato nella cura dell'Anoressia Nervosa (AN), della Bulimia Nervosa (BN), del Disturbo da Binge-Eating (BED) e dell'Obesità derivante dal Disturbo da Binge-Eating, come anche di tutti i Disturbi dell'Alimentazione Non Altrimenti Specificati.

3.2 Caratteristiche dell'intervento terapeutico-riabilitativo

L'UTPI è una struttura sanitaria per il trattamento volontario globale di pazienti con disturbi in fase di acuzie, post-acuzie o sub-acuzie, non trattabili a domicilio, che necessitano di trattamenti in regime di ricovero e che necessitano di una temporanea e specializzata presa in carico in un contesto di vita quotidiana alternativo a quello abituale.

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

L'approccio terapeutico-riabilitativo è caratterizzato:

- dall'integrazione di diversi interventi (farmacologico, psicoterapeutico, familiare, sociale) realizzati da un'**équipe multidisciplinare**;

- dal coinvolgimento attivo dell'Ospite, della famiglia ed anche, ove possibile, del territorio di riferimento.

Per tutti gli Ospiti viene definito un **Progetto Terapeutico Individuale** (PTP) condiviso con l'Ospite.

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.

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

- Terapia farmacologica;
- Terapia psicologica (di gruppo ed individuale);
- Intervento psicoeducazionale;
- Attività fisica adattata;
- Intervento Dietistico;
- Consulenze FKT e Neurologiche.

3.3.1 Unità Funzionale di Terapia Psichiatrica Integrata – Divisione di Terapia Psichiatrica

L'équipe dell'Unità Funzionale di Terapia Psichiatrica si occupa di affrontare patologie inerenti ai **Disturbi dell'Ansia e dell'Umore e dei Disturbi di Personalità**.

Per quanto riguarda i Disturbi d'Ansia e dell'Umore le degenze sono rivolte al trattamento del Disturbo Depressivo Maggiore, Disturbo Bipolare, Distimia, Disturbo di Ansia, Psicosi e Disturbi di Personalità. Il trattamento prevede l'applicazione delle linee guida di riferimento e l'applicazione di un modello di psicoterapia prevalentemente orientato sulla Terapia Cognitivo Comportamentale (CBT). Per i disturbi di personalità il percorso terapeutico è orientato a soggetti che presentano caratteristiche di disregolazione emotiva.

Usufruendo di un'esperienza sia formativa che clinica sviluppata nel corso degli anni, nel trattamento residenziale dei disturbi di personalità, ci rivolgiamo a tutti quei casi in cui risulti prevalente una disregolazione emotiva che possa influire su un disagio personale, relazionale e sociale. A tale proposito risulta importante chiarire, ancora prima del ricovero, gli obiettivi ipotizzati tra i singoli soggetti, le loro famiglie e i terapeuti territoriali invianti. Ci focalizziamo infatti sull'aspetto diagnostico, su eventuali specifiche comorbidità presenti, sull'individuazione di possibili criticità ambientali, personali e familiari che possono ostacolare lo sviluppo del percorso terapeutico ambulatoriale.

L'intento è anche di facilitare il funzionamento della rete terapeutica territoriale o l'individuazione della stessa, qualora sia assente, cercando così di utilizzare al meglio le risorse presenti nel territorio per l'attuazione del percorso ritenuto più idoneo al singolo individuo.

Nell'ambito di tali Disturbi sono attuati percorsi terapeutici specifici di tipo residenziale-breve che consistono in un'integrazione tra la cura farmacologica e una serie di interventi psicologici individuali e di gruppo.

3.3.2 Unità Funzionale di Terapia Psichiatrica Integrata – Divisione di Riabilitazione Psiconutrizionale

Il reparto per i Disturbi dell'Alimentazione (DA) è specializzata nella cura dell'Anoressia Nervosa, della Bulimia Nervosa, dei disturbi dell'alimentazione con altra Specificazione e Binge-eating e del Disturbo Evitante/Restrittivo dell'Assunzione di cibo (ARFID) (diagnosi secondo DSM-5-TR).

Il reparto per i DA è stata aperta nel 1994 con l'intento di sviluppare un trattamento intensivo e riabilitativo, con un approccio psico-nutrizionale, rivolto anche a utenti con comorbidità psichiatrica, in rete con gli invianti per garantire la continuità delle cure e con una particolare attenzione al lavoro con le famiglie (con consulenze familiari e gruppi psicoeducazionali).

È prevista la possibilità di ricovero ordinario e di ricovero diurno (Day Hospital). Il percorso di cura è finalizzato alla riabilitazione psico-nutrizionale. Il trattamento è di tipo interdisciplinare integrato e prevede terapie mediche (internistiche e psichiatriche), nutrizionali e psicologiche (individuali, di gruppo e familiari). L'obiettivo è quello di favorire il recupero di condizioni fisiche e psicologiche accettabili, affrontando le alterazioni del comportamento alimentare e le tematiche psicologiche significative (autostima, ossessività, perfezionismo, relazioni interpersonali e familiari). Il programma terapeutico prevede modalità di approccio, cure e tempi di

ricovero che vengono concordati con gli invianti. Si cerca, attraverso l'intervento multidisciplinare, rivolto alla persona più che al disturbo, di responsabilizzare l'utente, di motivarlo alla collaborazione e di aiutarlo attraverso gradualità, ma durature modifiche del comportamento patologico, a recuperare le abilità alimentari, fisiche, psicologiche e sociali compromesse.

Nella Divisione di Riabilitazione Psiconutrizionale opera un'équipe multidisciplinare, costituita da medici internisti e psichiatri, psicologi-psicoterapeuti, dietisti, infermieri ed educatori, specializzata nell'affrontare la complessità dei DA.

Dopo una fase di valutazione si stabilisce il progetto riabilitativo multidimensionale che prevede una parte strutturata con interventi organizzati secondo un protocollo generale e una individualizzata modulata sui bisogni soggettivi. Aree specifiche d'intervento sono tutti quei fattori psicologici definiti come scatenanti e di mantenimento del DA.

Il programma si avvale di: interventi individuali (psicologici-psicoterapeutici, medici, nutrizionali); interventi di gruppo (motivazionale, psico-educazionale, psicoterapico, di terapia cognitiva, di assertività, di immagine corporea, di Cognitive Remediation and Emotion Skill Training, di mindfulness, di diario alimentare, di terapia del movimento, di terapia espressiva e di laboratori di cucina; per familiari di pazienti con DA); assistenza ai pasti; consulenze familiari.

La riabilitazione psico-nutrizionale rappresenta una modalità riabilitativa unica. Gli aspetti nutrizionali vengono affrontati con una comprensione del sintomo all'interno della storia dell'utente e con la ricerca del significato personale per proporre cambiamenti gradualità e progressivi concordati all'interno della psicoterapia, oltre che nei gruppi con la dietista. Obiettivi fondamentali del trattamento sono affrontare il DA e migliorare la qualità della vita anche attraverso il recupero di condizioni psicofisiche accettabili, grazie a comportamenti alimentari

più adeguati, in stretta collaborazione con l'utente che è parte integrante del programma terapeutico e che è costantemente sollecitato a una responsabilizzazione non-colpevolizzante che ne valorizzi le risorse. Si cerca di affrontare la restrizione dietetica e l'utilizzo del cibo come soluzione al disagio e di sviluppare abilità di gestione emotiva e relazionale che favoriscano la riduzione dei sintomi, un incremento dell'autostima e dell'autoefficacia e un migliore rapporto con il corpo. Sono possibili tre livelli di cura: la terapia ambulatoriale, il ricovero ospedaliero residenziale e semiresidenziale (day-hospital).

3.3.3 Servizio Ambulatoriale

All'interno della struttura è attivo un servizio ambulatoriale che offre prestazioni specialistiche in solvenza. Il servizio offre visite specialistiche con le seguenti figure:

- Psichiatra
- Psicologo
- Dietista

Per prenotare/disdire una visita, è necessario contattare telefonicamente la Segreteria di reparto allo 0444.1585888 dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 14:30.

Possono accedere al Servizio 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.

3.4 Villa Margherita

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



2

**REPARTO
OSSERVAZIONE**

SECONDO PIANO

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

1

**REPARTO
OSSERVAZIONE**

PRIMO PIANO

- * C.T.R.P.
- * Ambulatori e degenze

0

PIANO TERRA

- * Ambulatori
- * Sale Riunioni

PRIMA



4

Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Richieste di informazioni



SEGRETERIA DI REPARTO

Tel. 444 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

U.F. TERAPIA PSICHIATRICA

Il ricovero è preceduto da una fase di valutazione e di contatto con i terapeuti invianti a seguito della quale viene effettuata una visita ambulatoriale presso la struttura per valutare l'indicazione terapeutica, definire gli obiettivi del ricovero ottimizzando così la collaborazione con i referenti territoriali.

Il ricovero viene svolto in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN) o in regime privato, previa presentazione di una specifica richiesta redatta dal medico curante o dallo specialista.

Per accedere al ricovero è quindi necessario contattare l'Accoglienza, telefonando allo **0444 1585888** (dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 14:30) o scrivendo a

segreteria.terapiapsichiatrica.vi@kosgroup.com

che provvederà a fissare la visita di congruità, a seguito della quale il paziente, se ritenuto idoneo, verrà inserito nella lista d'attesa dell'Unità Funzionale e ricontattato per la comunicazione della data di ricovero.

U.F. RIABI LITAZIONE PSICONUTRIZIONALE

Il ricovero è preceduto da una fase di valutazione che prevede il contatto con i terapeuti invianti, che devono inviare una breve relazione e organizzare una visita ambulatoriale del paziente presso la struttura per stabilire l'indicazione terapeutica, definire gli obiettivi del ricovero e per ottimizzare la collaborazione con i referenti territoriali.

Nel caso in cui non vi sia un terapeuta inviante è comunque possibile effettuare una prima visita privata, dove sarà valutato e proposto il percorso terapeutico ritenuto più adeguato.

Il ricovero può avvenire sia in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN) sia in regime privato.

Per accedere al ricovero è necessario contattare l'Accoglienza, telefonando al numero **0444 1585888** dal lunedì al venerdì dalle 8:00: alle 14:30 o scrivendo a

segreteria.terapiapsichiatrica.vi@kosgroup.com

Sarà poi fissata una prima visita volta a individuare il percorso di cura più idoneo. Qualora fosse concordato il ricovero, l'utente sarà prima inserito in una lista d'attesa di durata variabile e poi ricontattato dalla Segreteria di reparto per fissare la data.

4.3 Liste di attesa

Gli inserimenti vengono programmati seguendo una lista di attesa. Una volta ricevuta la documentazione necessaria 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 della fine del percorso di ricovero i Medici provvederanno ad informare gli specialisti invianti della data di dimissione.

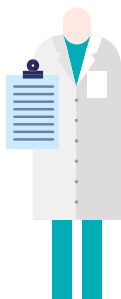
4.4 Le notizie cliniche e la Privacy

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.



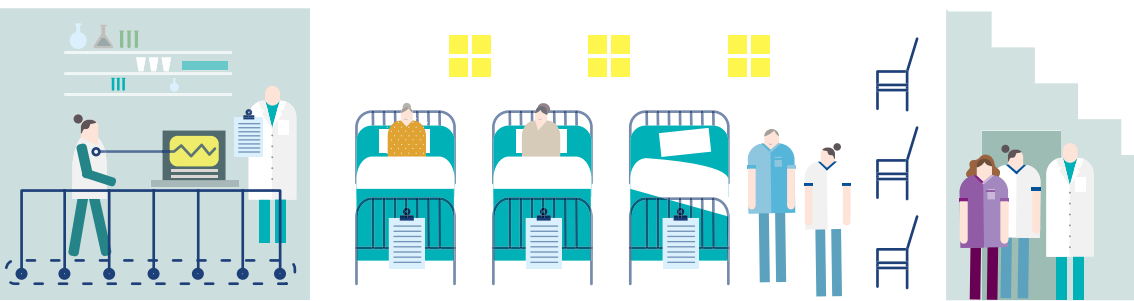
4.5 Rilascio di Copia della Cartella Clinica e documenti amministrativi

Cartella Clinica

Villa Margherita Vicenza 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 richiesta.



5

La vita in struttura



5.1 Come riconoscere il personale

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

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



**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*

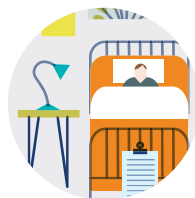
5.2 Camere

Tutte le camere di degenza, sono dotate di servizi privati, telefono ove autorizzato e televisore.

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

Il trattamento alberghiero in camere singole o doppie con maggior comfort è disponibile previo il pagamento anticipato di una quota aggiuntiva.

Il listino delle tariffe è consultabile presso la Segreteria di reparto.



5.3 Servizi Alberghieri

Per i servizi a pagamento il saldo può essere effettuato anche con bancomat e carte di credito negli orari di apertura dell'Ufficio Ricoveri almeno un giorno prima della dimissione.

PASTI

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

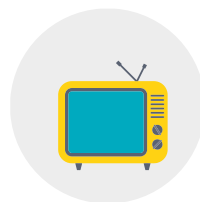
È possibile disporre, altresì, di diete speciali per specifiche esigenze cliniche o legate al culto religioso.



Il pranzo e la cena vengono consumati presso una sala da pranzo dedicata per favorire gli aspetti risocializzanti connessi alla consumazione dei pasti. Gli orari variano in relazione all'unità organizzativa, pertanto vengono indicate le fasce orarie del servizio.

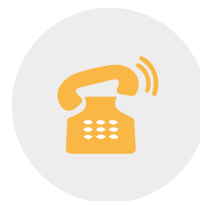
TV

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



UTILIZZO DEL TELEFONO

Gli Ospiti non possono effettuare e ricevere telefonate dalla propria stanza senza autorizzazione del personale.



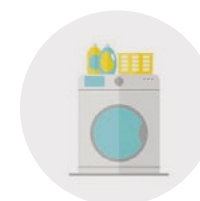
GIORNALI E RIVISTE

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



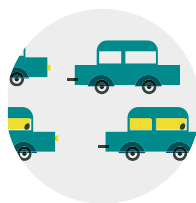
SERVIZIO LAVANDERIA

Il servizio è giornaliero e su richiesta dell'Ospite ad un costo omnicomprendivo di € 6,10.



PARCHEGGIO

È disponibile per i visitatori un ampio 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 Laboratori per le attività

Le attività terapeutico-riabilitative e risocializzanti vengono svolte in appositi locali dedicati, dotati dell'occorrente per lo svolgimento dei laboratori e dei gruppi. La sicurezza dell'Ospite ed il rispetto di idonei standard igienici sono garantiti attraverso specifiche procedure organizzative.



5.6 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.



5.7 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

Nei reparti residenziali, l'attività sanitaria viene svolta a ciclo continuativo giornaliero, con presenza h24 di personale sanitario secondo gli standard richiesti dalla normativa regionale di riferimento. Nel reparto semiresidenziale (Day Hospital) l'attività viene svolta su 5 giorni a settimana dalle ore 8:00 alle ore 19:00.

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:

- gruppo e Pratiche di Consapevolezza;
- gruppo Obiettivi;
- gruppo Adolescenti;
- gruppo Cognitivo;
- gruppo Assertività;
- gruppo Problem Solving;
- terapia Creativa;
- gruppo Abilità Relazionali;
- gruppo Motivazionale;
- gruppo Terapia Espressiva;
- gruppo Immagine Corporea;
- gruppo Psicoterapia;
- gruppo Terapia del Movimento.

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 Vicenza 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 all'Accettazione 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

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

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



sezione terza

3

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

9

Standard di qualità, impegni e programmi

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



Struttura Residenziale Psichiatrica
Villa Margherita Vicenza

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