

Casa di Cura “Villa dei Pini”

CASA DI CURA PRIVATA

*Direttore Sanitario Dr. Vezio Polidori
Medico Responsabile Dr. Fosco Bandinelli*

CARTA DEI SERVIZI

SANITARI

**Autorizzazione Regionale all'esercizio n° 6698 del 27/07/1977
Autorizzazione regionale per la pubblicità n° 5722 del 28/06/1993**

INDICE

Presentazione della Casa di Cura	Pag.	3
Obiettivi	Pag.	6
Struttura Sanitaria	Pag.	7
Analisi Cliniche e Consulenza	Pag.	8
Procedure di Prenotazione Ricovero, Accoglienza e Dimissione.	Pag.	9
Prospetti Terapeutici	Pag.	10
Servizio di Psichiatria Clinica	Pag.	10
Servizio di Psicoterapia	Pag.	12
Compartimento Disturbi Alimentari	Pag.	14
Ricovero in regime di accreditamento	Pag.	17
Ricovero in regime privato	Pag.	18
Modalità e meccanismi di tutela dell'utente	Pag.	19
Umanizzazione e Trasparenza	Pag.	21
Standard di Qualità	Pag.	22

PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA E CARATTERISTICHE GENERALI

La casa di Cura monospecialistica psichiatrica Villa dei Pini, situata sulle colline di Firenze, nelle immediate vicinanze del centro storico, è immersa in un ampio parco alberato.

Il corpo principale della Casa di Cura (Villa Crisolini - Malatesta) che risale al XVI secolo, è stato successivamente ampliato con adeguate strutture e trasformato in clinica privata nell'immediato dopoguerra dalla famiglia dell'attuale proprietario. Da allora fino ad oggi, per oltre mezzo secolo, l'attività della Casa di Cura si è svolta con continuità e professionalità, 24 ore su 24, nonostante le non poche difficoltà: durante la drammatica alluvione del 1966, la casa di Cura ha rappresentato uno dei pochi poli sanitari attivi ed efficienti nella realtà cittadina. Nel corso degli anni, l'aggiornamento costante e la collaborazione con i più importanti centri specialistici italiani e stranieri ha consentito di offrire interventi sempre più mirati e corrispondenti alle attuali esigenze trattamentali.

Nella Casa di Cura l'attività diagnostica e terapeutica è rivolta a tutte le patologie di natura psichiatrica che possono avvalersi di un trattamento di ricovero, di Day - Hospital o ambulatoriale.

La clinica è accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale per 75 posti letto e opera attraverso tre settori:

- servizio di psichiatria clinica
- compartimento disturbi alimentari (Co.D.A.)
- servizio di psicoterapia

Le spese sanitarie sono a totale carico del Servizio Sanitario Nazionale. Sono previste a carico del paziente le spese di confort alberghiero. E' altresì previsto il ricovero in regime totalmente privato.

La Casa di Cura Villa dei Pini, grazie al costante impegno sul versante del disagio psichico, rappresenta oggi una realtà operativa aggiornata ed efficiente.

Per garantire costanti ed elevati standard prestazionali, che riguardano in particolare la diagnosi e cura della Depressione, dei Disturbi di Personalità, dei Disturbi Alimentari, sia sul versante psicofarmacologico (con l'ausilio di un Servizio di Psicodiagnostica), sia su quello della Psicoterapia si avvale oggi di un valido Servizio di Ricerca, effettuata in collaborazione con istituti scientifici italiani e stranieri.

Le aree coinvolte nella ricerca riguardano in particolare lo Spettro Bipolare, il Comportamento Alimentare, la Depressione Cronica, la Psicoterapia Cognitivo-Comportamentale e, dato il dilagare dei disturbi della personalità, la Casa di Cura ha avviato un'importante ricerca su pazienti con multimpulsività.

La collaborazione più recente è quella con la "University of Washington Medical Center", per lo studio della Depressione Ricorrente e la valutazione cognitivo-comportamentale di moduli di divulgazione scientifica dell'Organizzazione Mondiale della Sanità.

*La Casa di Cura Villa dei Pini **opera** nel rispetto della persona, dei principi di umanizzazione e personalizzazione, dell'assistenza, del diritto all'informazione, dell'uguaglianza e dell'imparzialità.*

*La Casa di Cura **adotta** standard di qualità e sicurezza delle cure e degli ambienti, dei quali assicura il rispetto ed è impegnata in programmi per il miglioramento continuo della qualità.*

*La Casa di Cura **è dotata** di propria cucina in grado di preparare diete particolari adeguate alla patologia dei degenti. Il Menù di base, variato su 4 settimane, è stato approntato dal Consulente in Alimentazione e Nutrizione.*

La Casa di Cura è situata in **Via Ugo Foscolo n° 78 Firenze**

(v.tav. 18/A1 Tuttocittà 1999), è raggiungibile in automobile provenendo da Porta Romana, seguendo la via Ugo Foscolo lungo la quale sulla destra si trova la segnaletica indicante "Casa di Cura Villa dei Pini", oppure con i seguenti mezzi pubblici:

- Autobus n° **42** (da Porta Romana) prenotazioni Ataf numero verde 1670-197941

PER CONTATTARCI DIRETTAMENTE

Centralino	055 / 22.16.91 (4 linee r.a.)
Fax	055 / 228.0617

Per ricevere ulteriori informazioni è anche possibile avere un contatto diretto con l'Amministrazione ed i Medici della Casa di Cura visitando il sito internet:

[http:// www.villadeipini.it](http://www.villadeipini.it)

OBIETTIVI

Gli obiettivi della Casa di Cura Villa dei Pini sono quelli di offrire il massimo livello di qualità, attraverso l'aggiornamento permanente delle strutture e del personale, onde garantire da un lato l'efficacia del trattamento e dall'altro la condizione igienico ambientale e organizzativa più corretta possibile nelle modalità di prenotazione, attesa, ricovero, trattamento/cura e relazione di degenza .

In particolare, nell'immediato futuro la Casa di Cura si propone di:

- Migliorare ulteriormente lo standard di qualità nell'assistenza ai pazienti favorendo la formazione e l'aggiornamento di tutto il personale attraverso corsi e giornate di studio sia interni alla struttura che esterni.
- Migliorare l'informatizzazione della Casa di Cura
- Proseguire nell'opera di ristrutturazione dell'immobile e degli impianti

Per mantenere e migliorare gli standard è stato definito un intenso programma di aggiornamento e verifica dei servizi, dei luoghi e degli spazi.

Struttura Sanitaria

Direttore Sanitario

Dr. Vezio Polidori

Specialista in Igiene e Medicina Preventiva

Primario

Dr. Fosco Bandinelli

Specialista in Psichiatria

Medici Aiuto

Dr. Scalini Massimo

Specialista in Psichiatria

Dr. Alessandro Rachini

Specialista in Psichiatria

D.ssa Barbara Mezzani

Specialista in Psichiatria

Medici Assistenti

Dr.ssa C. M. Luisa Iemolo

Dr.ssa Lucia Lapucci

Specialista in Ostetricia

Dr.ssa Laura Plateroti

Specialista in Psichiatria

Caposala

Sig.ra Patrizia Palli

Sig. Massimo Masi

Collaboratori non dipendenti

Medici di Guardia

D.ssa Graziella Soluri

Specialista in Psichiatria

Dr. Andrea Bencini

Specialista in Psichiatria

Dr. Michele Conte

Specialista in Psichiatria

Dr. Andrea Vannini

Specialista in Psichiatria

D.ssa Cecilia Fabbri

Specialista in Psichiatria

Dr. Marco Bertelli

Specialista in Psichiatria

Consulenti

Dr. Maurizio Zanobetti

Specialista in Cardiologia

D.ssa M. Cinzia Bedeschi

Psicologa

Sig.ra Simona Fuligni

Dietista

Dr.ssa Silvia Rivelli

Specialista in Psichiatria

Dr. G. Maria Kull Padovani

Specialista in Psichiatria

Dr.ssa Milena Di Bennardo

Specialista in Psichiatria

Analisi Cliniche e Consulenze

La Casa di Cura assicura ai ricoverati la possibilità di ricorrere a tutte le *consulenze specialistiche* e diagnostiche ritenute necessarie dai Medici Curanti.

La Casa di Cura ha stipulato delle convenzioni per le analisi con:

- L'Istituto di Analisi Leonardo da Vinci – via Colletta - Firenze

per l'esecuzione di:

- ✓ Analisi chimico cliniche
- ✓ Radiografie
- ✓ Ecografie
- ✓ Ecocolordoppler
- ✓ Holter cardiaci e pressori
- ✓ EEG
- ✓ Elettromiografia

Sono assicurati gli esami ematici d'urgenza.

- La Casa di Cura Villa dei Pini per il servizio di fisioterapia si avvale della collaborazione dell'Istituto "Sport Clinic Center" di Firenze.

Procedure di Prenotazione Ricovero, Accoglienza e Dimissione

Per informazioni, delucidazioni e richieste di ricovero é possibile rivolgersi, anche telefonicamente, presso la Segreteria nei seguenti orari:

GIORNO	MATTINA	POMERIGGIO
DAL LUNEDI AL GIOVEDI	9.00	12.30
VENERDI	9.00	17.30

La Prenotazione del ricovero prevede la compilazione di una "Scheda di segnalazione" in cui sono indicati i dati anagrafici del ricoverando, la/le patologia/e da cui é affetto , il tipo di ricovero richiesto e altre notizie utili.

La Lista di Attesa: la scheda di segnalazione compilata al momento della prenotazione é inserita nella Lista di Attesa in ordine cronologico, che per motivi di segreto professionale é riservata. E' comunque possibile che gli interessati ottengano informazioni circa i tempi di attesa media/massima per il singolo ricovero.

L'Ammissione dei Pazienti viene effettuata dall'Ufficio Accettazione. I Pazienti devono essere muniti di Richiesta di Ricovero del Medico Curante o di altro Medico specialista convenzionato con il SSN, del libretto sanitario, di un documento di riconoscimento, del codice fiscale.

La Dimissione dei Pazienti é disposta dai Medici della Casa di Cura ed avviene preferibilmente entro le ore 12:00 nei giorni dal lunedì al sabato.
Al momento della Dimissione verrà consegnata al Paziente una Relazione di degenza per il Medico Curante.

PROSPETTI TERAPEUTICI

SERVIZIO DI PSICHIATRIA CLINICA

Uno dei capisaldi storici della nostra struttura è rappresentato dal Servizio di Psichiatria Clinica, nato oltre mezzo secolo fa.

Con l'evolversi delle neuroscienze, il Servizio si è specializzato sul versante dell'intervento psichiatrico biologico, affiancato da quello psicologico clinico del Servizio di Psicoterapia.

Il Coordinatore del Servizio di psichiatria clinica sovrintende al lavoro di un'équipe medica composta da otto specialisti psichiatri e un Consulente Cardiologo, secondo lo schema qui esposto.

PROSPETTO DIAGNOSTICO E TERAPEUTICO

Valutazione Diagnostica

All'ingresso, l'orientamento diagnostico comprende l'effettuazione di:

- Visita Psichiatrica
- Consulto Psicoterapeutico
- Valutazione Neurologica
- Esame Obiettivo Generale
- Elettrocardiogramma ed esami di laboratorio

Modalità Operativa

Sulla base della Valutazione Diagnostica, si avviano tre procedure:

Intervento psicofarmacologico - Prevede l'uso di tutte le più moderne tecniche di approccio psicofarmacologico volte alla risoluzione della fase critica e alla stabilizzazione della condizione clinica.

Monitoraggio della condizione organica - Tutte le manifestazioni cliniche correlate al disordine psicopatologico (neuropatie centrali, diabete, disturbi cardiovascolari etc.) vengono valutati e monitorati mediante visite specialistiche.

Psicoterapia individuale di sostegno e in gruppo - Il paziente viene inoltre seguito da uno specialista il quale, con incontri settimanali, effettua una psicoterapia di sostegno a indirizzo Cognitivo-Razionalista. Per i casi più gravi, viene effettuata la supervisione da parte dei referenti dei vari servizi.

Durante i colloqui individuali, viene effettuato anche il monitoraggio della condizione clinica, secondo protocolli che prevedono la somministrazione di test. Infine, il paziente può frequentare **incontri di gruppo** effettuati da specialisti delle dinamiche relazionali

Fine Trattamento

I dati raccolti durante la degenza, relativi all'approfondimento psicopatologico con test, alla valutazione rilevata dai colloqui di sostegno e i dati propri alla condizione organica monitorata, vengono raccolti in una dettagliata relazione ad uso del medico curante, dello specialista inviante e della ricerca (epidemiologia clinica e psicopatologia) interna.

Il Servizio di psichiatria Clinica ha un distaccamento per l'attività di Day-Hospital, il ***Centro Terapie Neuropsichiatriche*** che si occupa del trattamento in regime di ospedalità diurna convenzionata di pazienti ambulatoriali necessitanti di terapia infusiva. Esso comprende anche l'attività di follow-up post-critico ed ospita il Servizio di Psicoterapia.

L'intero lavoro del servizio di Psichiatria Clinica si avvale anche della collaborazione degli altri Servizi offerti dalla Casa di Cura come quello di Psicoterapia ed il CoDa.

SERVIZIO DI PSICOTERAPIA

La psicoterapia in una struttura di Day-Hospital Psichiatrico, quale quello attivo presso Villa dei Pini, presenta connotati particolari. E' necessario fornire un trattamento che sfrutti le potenzialità terapeutiche dell'empatia e che abbia un'azione strutturante anche attraverso lo stabilire dei limiti. Tale duplice funzione è fondamentale per i pazienti con un'organizzazione borderline di personalità, tanto più per quelli con un livello psicotico. Il setting costituisce uno degli strumenti più importanti a disposizione del terapeuta per "dare dei limiti" a pazienti che ne sono sprovvisti. L'influenza della struttura di cura come "principio regolatore esterno della coppia" terapeuta-paziente è in effetti ormai accertata; il fatto che il terapeuta faccia parte di tale struttura può costituire un forte fattore di stabilità e di continuità di trattamento.

Un ulteriore strumento dell'intervento psicoterapeutico è la gestione d'équipe dei casi più impegnativi. L'osmosi di informazioni tra i vari terapeuti porta, oltre che a interventi omogenei nel metodo, quindi confrontabili, alla possibilità di ridurre i rischi di drop-out connessi con transitorie crisi nella relazione terapeutica, fornendo un intervento continuativo, verificabile da parte dello specialista di riferimento, soprattutto adeguato nello strutturare progressivamente pazienti che nell'instabilità giocano la loro profonda sofferenza.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Staff

Il servizio può contare su quattro professionisti, uno psicologo e tre psichiatri, fra i quali uno svolge le funzioni di coordinatore. Tutti hanno esperienza in campo psicoterapeutico, differenziandosi per l'indirizzo che può essere di tipo *analiticamente orientato* o *cognitivo-comportamentale*.

Modalità di accesso

I pazienti accedono al Servizio o inviati da Specialisti della struttura o esterni. Il coordinatore effettua una valutazione preliminare del caso attraverso una **intervista diagnostica strutturale** (secondo Kernberg) orientata a stabilire le motivazioni del paziente l'indirizzo trattamentale. In un secondo tempo, il coordinatore presenta il caso in équipe, dove viene collegialmente deciso il tipo di intervento ed il terapeuta al quale viene affidato il paziente.

Funzionamento

L'équipe si riunisce settimanalmente. Le riunioni si articolano in due fasi principali: una prima parte per valutare collegialmente il tipo di intervento psicoterapeutico da attuare:

- **psicoterapia cognitivo-comportamentale**
- **psicoterapia analiticamente orientata breve**
- **psicoterapia analiticamente orientata a lungo termine**

La seconda parte della riunione è invece dedicata alla gestione dei casi più impegnativi, attraverso il metodo del *gruppo di supervisione alla pari*, con interventi dei vari membri dell'équipe e il *role playing*, cioè la rappresentazione di fasi dell'interazione terapeuta-paziente, supportata da un adeguato materiale registrato.

Controllo qualità

Viene attuato sia attraverso il metodo della supervisione di gruppo, sia con riunioni d'équipe a cadenza mensile, nelle quali viene valutata la corrispondenza degli interventi agli standard prefissati, mediante l'uso di apposite **scale di valutazione** (secondo Luborsky) per le terapie ad orientamento analitico e la verifica dell'aderenza ai protocolli per le terapie ad orientamento Cognitivo-Comportamentale.

COMPARTIMENTO DISTURBI ALIMENTARI

Per far fronte alle necessità sempre più specifiche inerenti i Disturbi del Comportamento Alimentare, La Casa di Cura Villa dei Pini ha istituito il reparto denominato “CoDA” (Compartimento Disturbi Alimentari).

Ora, il reparto è in grado di offrire soluzioni mirate per ogni tipo di problema alimentare.

Prospetto terapeutico: anoressia, bulimia

VALUTAZIONE INIZIALE:

- Visita specialistica psichiatrica per la valutazione del problema alimentare, con somministrazione di test psicologici, al fine di chiarire il quadro clinico nel miglior modo possibile.
- Esame obiettivo generale della condizione fisica con visita internistica, elettrocardiogramma, esami ematici e delle urine. Quando necessario consulenza endocrinologica e/o ginecologica con specialisti esperti di problemi del comportamento alimentare .
- Valutazione alimentare da parte di un consulente dell'alimentazione, al fine di stabilire le necessità nutrizionali del paziente.

SCELTA DEL PROGRAMMA TERAPEUTICO:

- Programma ambulatoriale: quando la situazione è gestibile nell'ambiente familiare ed il paziente è nella possibilità di svolgere la sua normale attività.
- Programma di day-hospital: comporta la permanenza al Centro per i Disturbi del Comportamento alimentare (Co.D.A.) tutti i giorni con orario 9.00-17.00.
- Programma di ricovero: comporta la degenza nella struttura ospedaliera qualora la situazione fisica sia particolarmente critica o sussista il bisogno di un periodo di allontanamento dal nucleo familiare e/o dalle normali attività svolte dal paziente.

ATTIVITA' TERAPEUTICHE

Tutti i programmi prevedono:

- colloqui individuali con lo psichiatra per la definizione degli obiettivi settimanali da raggiungere
- gruppi terapeutici con orientamento cognitivo - comportamentale
- intervento psicoterapeutico individuale
- percorso nutrizionale individuale
- e trattamento farmacologico quando necessario.

I programmi di day - hospital e di ricovero comprendono inoltre:

- un percorso riabilitativo nutrizionale con equilibri alimentari individuali e pasti assistiti da personale specializzato supportato da gruppi educativi ed informativi su una sana alimentazione.
- art therapy
- gruppi educazionali al fine di rieducare allo svago e al tempo libero
- e intervento di rieducazione al movimento con sedute di fisioterapia.

Nel trattamento vengono coinvolti anche i familiari, con gruppi psicoeducazionali (tre incontri tenuti da psichiatra e dietista) ed incontri delle singole famiglie con una terapeuta familiare.

Linee guida del programma

Oltre a quanto sopra detto, per ogni paziente viene effettuato un programma di obiettivi settimanali comportamentali da rispettare. Nei programmi di ricovero e day-hospital viene operato un controllo sui comportamenti del paziente con necessario consulto medico nell'assunzione di lassativi, diuretici e altri farmaci. Con il raggiungimento degli obiettivi vengono concordate uscite con i familiari, visite di amici ecc... Tutto ciò viene stabilito con ogni singolo paziente.

Il paziente che aderisce al programma deve attenersi a tutte le attività terapeutiche e sottostare alle regole stabilite:

- nelle prime due settimane di ricovero il paziente non può ricevere visite e/o telefonate. Dalla terza settimana può ripristinare i contatti con gli amici; dalla quarta con i familiari.
- non è permesso consumare gomme da masticare o caramelle.
- non è permesso recarsi in bagno prima di mezz'ora dopo i pasti.

Qualora il paziente si trovasse in difficoltà, è necessario che lo faccia presente allo psichiatra responsabile, al fine di esaminare insieme con chiarezza i problemi insorti. Quello che proponiamo al paziente è un percorso terapeutico a fasi, con progressivo miglioramento del comportamento alimentare associato ad un lavoro più profondo sulle dinamiche personali e relazionali che hanno portato al manifestarsi di un disturbo alimentare. Per tutto ciò è necessaria la piena disponibilità del paziente. Questo non significa non avere difficoltà, bensì comunicare le proprie difficoltà ed accettare quanto viene proposto dai terapeuti.

L'adesione sincera al programma è il primo passo verso la guarigione.

Prospetto terapeutico: obesità

VALUTAZIONE INIZIALE:

- Visita specialistica psichiatrica per la valutazione del problema alimentare, con somministrazione di test psicologici, al fine di chiarire il quadro clinico nel miglior modo possibile.
- Esame obiettivo generale della condizione fisica con visita internistica, elettrocardiogramma, esami ematici e delle urine. Quando necessario consulenza endocrinologica e/o ginecologica con specialisti esperti di problemi del comportamento alimentare .
- Valutazione alimentare da parte di un consulente dell'alimentazione, al fine di stabilire le necessità nutrizionali del paziente.

SCELTA DEL PROGRAMMA TERAPEUTICO:

- Programma ambulatoriale: quando la situazione è gestibile nell'ambito familiare ed il paziente è nella possibilità di svolgere la sua normale attività.
- Programma di ricovero in collaborazione con il Dipartimento di Malattie del Ricambio e del Metabolismo dell'Università di Firenze: comporta una dieta a ridottissimo contenuto calorico per un periodo di tre settimane, qualora sia necessario un calo ponderale rapido in caso di gravi patologie organiche dovute al sovrappeso, o di casi resistenti ad altri tipi di trattamento.

ATTIVITA' TERAPEUTICHE:

Tutti i programmi prevedono:

- Equilibrio alimentare personalizzato
- Controlli dietologici periodici
- Gruppi psicoeducazionali con psichiatra e dietista
- Eventuale terapia farmacologica quando necessario
- Gruppi psicoeducazionali per i familiari

Il programma terapeutico di ricovero comprende inoltre:

- VLCD = very low calory diet : dieta a ridottissimo contenuto calorico, o altra dieta ipocalorica
- Esercizio fisico individuale giornaliero e attività con fisioterapista due volte la settimana.

Ricovero in regime di accreditamento

La Casa di Cura é accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale, che corrisponde una tariffa predeterminata per ogni singola giornata di degenza.

Nel ricovero in regime di accreditamento nulla pertanto é dovuto, a qualsiasi titolo, al personale facente parte del corpo sanitario della Casa di Cura.

Nell'accREDITAMENTO non sono incluse le particolari condizioni di confort e trattamento alberghiero che fanno direttamente carico all'assistito, per le cui tariffe giornaliere si prega di contattare direttamente la Casa di Cura.

Ricovero in regime totalmente privato

La Casa di Cura, inoltre, può ricoverare pazienti in regime privato con retta totalmente a carico del Paziente .

MODALITA' E MECCANISMI DI TUTELA DELL'UTENTE

- **Reclami**

La casa di Cura Villa dei Pini garantisce la tutela dei pazienti attraverso la possibilità che hanno questi ultimi ed i loro parenti di sporgere reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato o negato la possibilità di fruire prestazioni sanitarie.

La Direzione Sanitaria s'impegna a ricevere le osservazioni dei reclami presentati dagli utenti e/o associazioni che li rappresentano, e ad inoltrare eventuali segnalazioni agli organi competenti.

- **Procedura reclami**

I pazienti ed i loro parenti possono presentare quotidianamente reclami e lamentele alla Direzione Sanitaria e/o al Medico Responsabile, tutti i giorni feriali dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:30 alle ore 12:30.

Oppure segnalare reclami attraverso la compilazione dell'apposito modulo di segnalazione ricevuto al momento del ricovero.

- **Questionario sulla soddisfazione degli utenti**

Allegato alla documentazione di accoglienza in Casa di Cura si trova un questionario tramite il quale il paziente ed i suoi parenti possono esprimere il loro gradimento sul ricovero presso la Casa di Cura.

Il questionario deve essere imbucato nell'apposita cassetta posta all'ingresso della Casa di Cura. E' compito della Direzione Sanitaria e di quella Amministrativa analizzare i contenuti delle schede ed utilizzarli per correggere e migliorare i servizi della Casa di Cura.

- **Esiti**

La Direzione Generale e la Direzione Sanitaria garantiscono la realizzazione di indagini sulla soddisfazione dell'utenza somministrando questionari, analisi campionarie e anche semplicemente attraverso osservazione diretta tramite gruppi di monitoraggio misti.

I risultati di tali indagini formeranno oggetto di rapporti resi pubblici.

- **Libretto di accoglienza**

Al momento del ricovero, il personale all'Accettazione della Casa di Cura consegna al paziente ed ai suoi familiari un opuscolo di accoglienza contenente le informazioni utili sulla Casa di Cura, sugli orari ed un questionario sulla soddisfazione dell'utente.

- **Relazione di dimissione**

All'atto della dimissione viene consegnata al paziente o ai suoi parenti una relazione di dimissione contenente tutte le informazioni utili per il Medico di famiglia o per il Medico del reparto ospedaliero di provenienza.

UMANIZZAZIONE E TRASPARENZA

Laddove la cura può avere un limite, il prendersi cura dell'uomo e della sua sofferenza no. L'obiettivo viene raggiunto attraverso la presa in carico individuale e in gruppo del paziente e delle sue problematiche socio-ambientali, anche attraverso l'ospitalità in un ambiente di indubbio comfort, umano e professionale.

In psichiatria, uno dei momenti più delicati, è rappresentato dall'ammissione, cui viene prestata particolare cura; infatti per tale motivo il paziente viene immediatamente preso in carico da uno psichiatra.

Tutte le fasi di informazione, iter burocratici, accompagnamento nel reparto, trattamenti, e spiegazioni sui servizi offerti dalla Casa di Cura sono svolte in modo tale da limitare al paziente disagi e metterlo in condizione di esprimere i suoi bisogni.

STANDARD DI QUALITA'

Il principio fondamentale sul quale si articola il modello assistenziale della Casa di Cura Villa dei Pini è quello della “**centralità del malato**” finalizzando le risorse, strutturali, tecnologiche e professionali alla soluzione dei problemi di salute degli utenti, garantendo una corretta informazione sull’organizzazione e sull’accesso ai servizi, sugli interventi diagnostici, terapeutici riabilitativi necessari, assicurando il maggior conforto ambientale ed assistenziale durante la degenza.

La qualità dei servizi offerti dalla Casa di Cura è sottoposta a verifiche periodiche per la valutazione degli standard al fine di migliorarli.

• **Tempi di attesa**

Per il ricovero ordinario in camera singola o doppia il tempo medio di attesa è di 7 giorni.

Per il ricovero ordinario in camera singola o doppia con bagno il tempo medio di attesa è di circa 3 giorni.

• **Consegna Cartelle Cliniche e Certificati Medici**

Il tempo medio per la consegna di una copia della cartella Clinica (agli aventi diritto) e dei certificati Medici è di 3 giorni lavorativi successivamente alla presentazione della richiesta scritta all’amministrazione.

• **Mensa**

La Casa di Cura ha un servizio di cucina interna coordinato da un tecnico dietista. Il menù base è variato secondo le stagioni, e si alterna su un periodo di quattro settimane. E’ possibile un’alternativa. Sono attuate diete speciali per le esigenze di particolari patologie.

• **Frequenza Cambio Biancheria**

Il cambio della biancheria è effettuato regolarmente 1 volta la settimana, considerando che in realtà avviene ogniqualvolta sia necessario.

• **Orario Visita Familiari**

La Casa di Cura è aperta alle visite di familiari e amici tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 19.00. L'accesso ai reparti è consentito dalle ore 11.30 alle ore 18.30.

• **Orario di Ricevimento**

Tutti i medici della Casa di Cura ricevono i familiari o i pazienti tre volte la settimana, il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle 11.00 alle 13.00.

Il caposala riceve i familiari per l'organizzazione e l'aggiornamento degli effetti personali dei malati gli stessi giorni dalle 12.30 alle 13.30.

• **Servizio gestione valori**

Presso la portineria esiste un servizio di deposito valori e denaro per pazienti, al quale ci si può rivolgere tutti i giorni dalle 8.00 alle 19.00.

• **Servizi Commerciali Esterni**

In Casa di Cura è presente N° 1 centro di distribuzione di bevande calde/fredde e snack sempre usufruibile da parte dei pazienti

E' presente un servizio di parrucchiere una volta la settimana.

Attraverso la portineria è possibile ordinare riviste e quotidiani.

In Casa di Cura sono presenti n° 3 telefoni pubblici a scheda, e le schede sono acquistabili in portineria.