



---

Casa di Cura

# Villa Margherita Vicenza

Arcugnano (VI)

## *Carta dei Servizi*





**SantoStefano**  
RIABILITAZIONE

CASA DI CURA

# Villa Margherita Vicenza

Arcugnano (VI)

---

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

*Paola Covolo  
Matteo Bolcato  
Elena Righetto*

---

Versione di  
**dicembre 2023**



## Gentile Ospite,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe **Villa Margherita Vicenza del gruppo Santo Stefano**.

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

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

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

*Il Direttore di Struttura*  
Paola Covolo

## Sezione Prima

1

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

2

<b>COME RAGGIUNGERCI</b>	<b>19</b>
--------------------------	-----------

3

<b>PRESENTAZIONE</b>	<b>21</b>
3.1 L'attività della Casa di Cura	22
3.2 L'articolazione della struttura	23

4

<b>INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI</b>	<b>27</b>
4.1 Ufficio accettazione	27
4.2 Prenotazione ricoveri	28
4.3 Richiesta di copia della Cartella Clinica	28
4.5 Professionisti, Tariffe, Assistenza Integrativa Privata	29

5

<b>LA VITA IN STRUTTURA</b>	<b>31</b>
5.1 Come riconoscere il personale	32
5.2 Orari di visita ai parenti ricoverati	33
5.3 Servizi alberghieri	33
5.4 Camere a maggior comfort alberghiero	34
5.5 Servizio Religioso	35
5.6 Stampa	35
5.7 Parrucchiere e Barbiere	35
5.8 Servizio lavanderia	35
5.9 Foresteria	36

6

<b>RELAZIONI CON IL PUBBLICO</b>	<b>37</b>
6.1 Customer Satisfaction e reclami	37
6.2 Tutela della sicurezza del paziente	38

7

<b>DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE</b>	<b>41</b>
7.1 Diritti del paziente	41
7.2 Doveri dell'utente	43

# 8

## Sezione Seconda

<b>IL RICOVERO</b>	<b>47</b>
8.0 Il Ricovero	47
8.1 Articolazione dell'offerta sanitaria	48
8.1.1 Unità funzionale di Neurologia	48
8.1.2 Unità Funzionale di Medicina Riabilitativa	50
8.2 Come accedere	52
8.2.1 Accesso in convenzione con il SSN	52
8.2.2 Degenza in regime privato	53
8.3 Cosa portare per il ricovero	53
8.4 Denaro e oggetti di valore	56
8.5 La dimissione	56

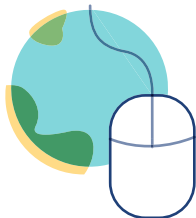
# 9

<b>ATTIVITÀ AMBULATORIALE</b>	<b>57</b>
9.0 Attività Ambulatoriale	57
9.1 Modalità di accesso	59
9.2 Prenotazioni	59
9.3 Disdette	60
9.4 Orari, Professionisti e Tariffe	60
9.5 Prestazioni Ambulatorio	60
9.6 Consegna dei referti	61

## Sezione Terza

# 10

<b>STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI</b>	<b>65</b>
10.1 Come intendere la qualità	65
10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità	67
10.3 Tempi di erogazione delle prestazioni	68
10.4 Strumenti di verifica	68
10.5 Impegni e programma di miglioramento	69
10.6 Tutela e partecipazione dell'Ospite	69
10.7 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.sstefano.it/villa-margherita-vicenza](http://www.sstefano.it/villa-margherita-vicenza)***

---



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

Buona lettura!



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



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

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





# Personale della struttura

---

---

## DIRETTORE DI STRUTTURA

Paola Covolo

---

## DIRETTORE SANITARIO

Matteo Bolcato

---

## PERSONALE MEDICO DI REPARTO

Daniele Volpe – *Fisiatra, Medico Referente d'Area U.F. di Medicina Riabilitativa*

Francesco Perini – *Neurologo, Medico Referente d'Area U.F. di Neurologia*

Katia Bernasconi – *Fisiatra, U.F. di Medicina Riabilitativa*

Cristina Beretta – *Fisiatra, U.F. di Medicina Riabilitativa*

Leila Bakdounes – *Fisiatra, U.F. di Medicina Riabilitativa*

Alessandra Pastorio – *Fisiatra, U.F. di Medicina Riabilitativa*

Giampietro Nordera – *Neurologo, U.F. di Neurologia*

Rino Scuccato – *Neurologo, U.F. di Neurologia*

---

## PSICOLOGI

Maria Concetta Campo

Nicoletta Del Grosso

---

## COORDINATORE FISIOTERAPISTI UNITÀ FUNZIONALE RIABILITAZIONE

Antonio Rizzetto

---

## COORDINATORE SERVIZIO INFERMIERISTICO RESPONSABILE DEL PERSONALE DI ASSISTENZA

Elena Righetto

---

## COORDINATORI INFERMIERISTICI

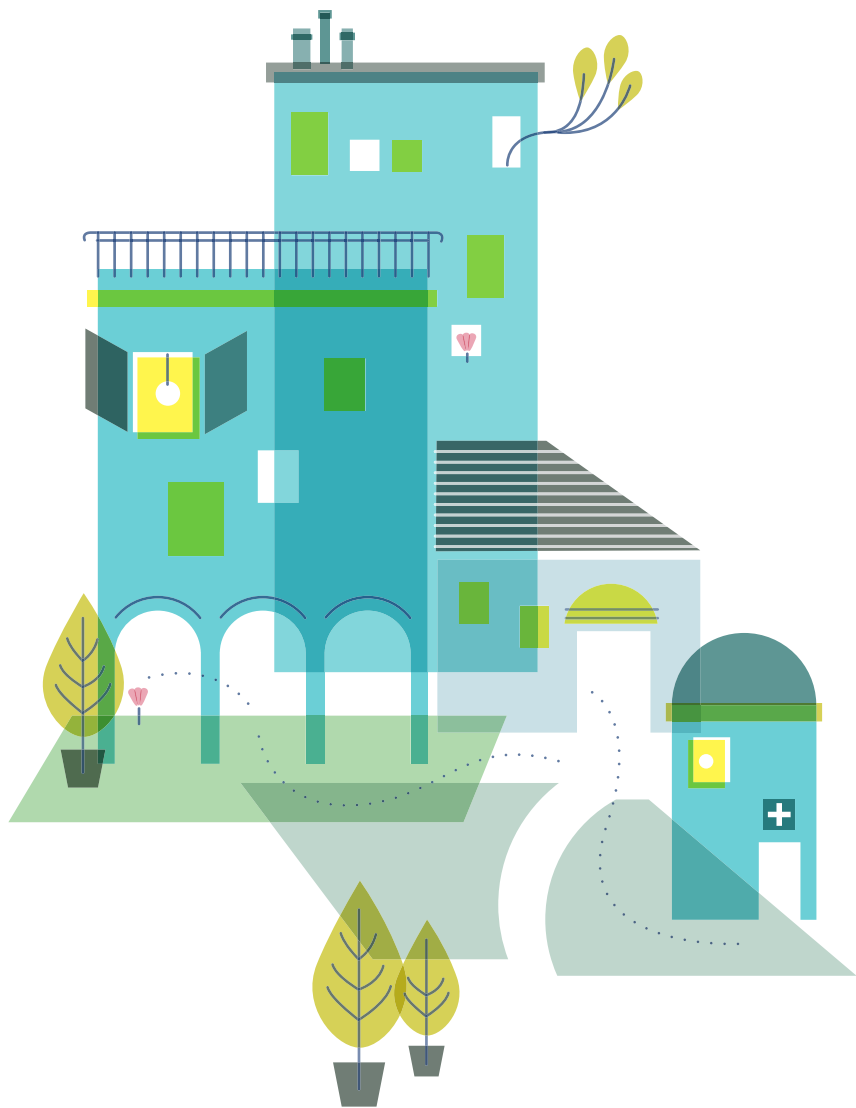
Dusko Kitic (*U.F. di Neurologia*)

Rossella Bizzotto (*U.F. di Medicina Riabilitativa*)

---

## BED MANAGER

Katia Caicchiolo



---

*sezione prima*

---

# 1

---

LA STRUTTURA

---



# 1 Mission

---

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, riabilitativi 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 l'Istituto 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 meriti e dei valori altrui.

---

## 1.3 Principi fondamentali

### EUGUAGLIANZA

**Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari.**

Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di handicap fisiche e mentali.

### IMPARZIALITÀ

**Villa Margherita 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 di **Villa Margherita Vicenza** è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute degli Utenti nonché ad un continuo miglioramento della qualità e sicurezza dei servizi offerti e delle cure prestate.

In riferimento ai principi fondamentali sopra riportati, l'Istituto si impegna a garantire che:

- non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti, Collaboratori e Consulenti, comportamenti discriminatori che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi;
- le informazioni di carattere personale degli Utenti, 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 Casa di Cura 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 della persona, che si concretizza nel cosiddetto “consenso informato”.

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

**Con la sottoscrizione del consenso la persona 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 ad esso associati e delle possibili alternative.**

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

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

I principi fondanti l'attività di ricovero, cura e assistenza dei pazienti presso Villa Margherita Vicenza poggiano sulla regolamentazione ministeriale rispetto all'attività di riabilitazione e si riassumono nei seguenti punti:

- **Governo clinico** di tutti i casi mediante stesura di un **Progetto Riabilitativo Individuale** (PRI) 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 o con i suoi familiari/caregiver, fin dalle prime fasi del ricovero, con momenti strutturati di ascolto/confronto, supporto psicologico, educazione ed addestramento.
- **Organizzazione del lavoro in team interdisciplinare e multiprofessionale** coordinato dal medico referente del caso, con partecipazione attiva di tutti i professionisti necessari.
- **Costante verifica dell'appropriatezza**, sia nella selezione dei pazienti eleggibili per ricovero che nelle decisioni riguardo alla scelta e la prosecuzione dei programmi riabilitativi.
- **Formazione** del personale attraverso un aggiornamento continuo per le competenze tecniche ed organizzative.

# 2

## Come raggiungerci

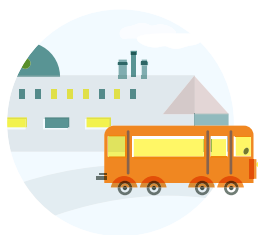
---



### IN AUTO

#### **Autostrada A4 Milano-Venezia.**

Uscita Vicenza Est: imboccare la tangenziale sud direzione Riviera Berica e qui uscire dopo 3 km. Alla rotonda 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 di Santo Stefano Riabilitazione (sstefano.it), il brand con cui il gruppo KOS presenta la propria offerta nel mondo della riabilitazione.

**Santo Stefano** opera nel settore della riabilitazione funzionale con grande livello di competenza maturato nell'ambito di un approccio caratterizzato da alta specializzazione, approccio multidisciplinare, innovazione tecnologica, elevata complementarietà con il servizio pubblico, personalizzazione degli interventi finalizzati al massimo recupero funzionale, alla valorizzazione delle abilità residue e al reinserimento sociale delle persone.

**Innovazione tecnologica e costante formazione del personale associata all'adozione della robotica nei percorsi riabilitativi, hanno reso i percorsi terapeutici del gruppo un'esperienza di eccellenza.**

---

## 3.1 L'attività della Casa di Cura

### Villa Margherita Vicenza è una Casa di Cura privata accreditata che opera in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale

È oggi un punto di riferimento in tutto il Veneto per la cura e la riabilitazione delle malattie neurologiche. È uno dei primi centri italiani ad aver attivato, in collaborazione con l'Ospedale di Vicenza un programma di stimolazione cerebrale profonda (D.B.S) per garantire al paziente un'assistenza di elevata qualità.

È riconosciuta come centro di riferimento per la riabilitazione della malattia di Parkinson dal Fresco Parkinson Institute per l'elevata specializzazione e per l'impegno nell'applicazione degli standard qualitativi internazionali della Parkinson Foundation.

L'attività della Casa di cura è articolata in 2 aree di intervento che offrono Servizi Riabilitativi e di cura sia in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale e Provinciale, che in regime privato:

- **Medicina Riabilitativa**
- **Neurologia**

La Casa di cura fornisce inoltre **Prestazioni Ambulatoriali** nelle seguenti branche:

- **Fisiatria**
- **Neurologia**



---

## 3.2 L'articolazione della struttura

**147 posti letto disponibili**

### **147 posti letto complessivi per degenze riabilitative, accreditati presso il Servizio Sanitario della Provincia di Vicenza**

Villa Margherita Vicenza nasce nel 1926. Sorge all'interno di un magnifico parco inserito nella cornice dei Colli Berici a meno di dieci minuti dal centro storico di Vicenza.

È composta da una serie di edifici, ristrutturati, che accolgono in modo adeguato e confortevole un complesso di Unità Funzionali Ospedaliere specialistiche in ambito neurologico, e riabilitativo con particolare riferimento alla cura della malattia di Parkinson. Il centro è specializzato inoltre nell'assistenza di pazienti con gravi cerebrolesioni, mielolesioni.

Tutte le stanze sono dotate di bagno e accessibili con qualsiasi tipo di ausilio (carrozzina, deambulatore, sollevatore). Ogni stanza è dotata di aria condizionata, televisore, un armadio per ciascun paziente e telefono.

---

Il Parco di Villa Margherita Vicenza si estende su un'ampia area collinare ed oltre al piacere di passeggiare e sostare sulle panchine lungo i vialetti, vi è la possibilità di effettuare dei percorsi riabilitativi di lunghezza variabile, a seconda dell'autonomia e della forma fisica raggiunte.

---

## L'articolazione della struttura - schema di sintesi

Villa Margherita Vicenza dispone di 147 posti letto suddivisi in 3 fabbricati intervallati dal parco e giardini. Le unità di degenza, differenziate per fornire risposte qualitativamente adeguate alle aspettative e alle necessità del paziente, sono organizzate in 3 reparti di cui uno è dedicato alle cure Psichiatriche Neomesia. Sono inoltre presenti un edificio adibito all'Accettazione e uno adibito a Sala Congressi.

### Portineria

#### UFFICI

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

### Castelletto

#### SALE

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



## Reparto Laghetto

### REPARTI

- \* U.F. di Medicina Riabilitativa
- \* Palestra
- \* Ambulatori
- \* Piscina
- \* Sala di Terapia Occupazionale
- \* Sala Riunioni

## Reparto Castello

### REPARTI

- \* U.F. di Neurologia
- \* Palestra
- \* Laboratorio Analisi
- \* Ambulatori
- \* Sala da Pranzo
- \* Bar
- \* Chiesa
- \* Cucine





# 4

## Informazioni e accesso ai servizi

### 4.1 Ufficio accettazione

Per prenotare una visita o qualunque altra prestazione ambulatoriale è necessario rivolgersi all'Ufficio Accettazione telefonando al numero dedicato secondo gli orari indicati o inviando una richiesta di prenotazione via e-mail.

**L'Accettazione è inoltre preposta al rilascio di certificazioni attestanti il ricovero, i periodi di degenza e qualunque altro documento amministrativo richiesto dall'utente.**



[accettazione@casadicuravillamargherita.it](mailto:accettazione@casadicuravillamargherita.it)

Tel. 0444.15851

#### UFFICIO ACCETTAZIONE

L M M G V S D



Dalle 8:00 alle 19:00

## 4.2 Prenotazione ricoveri

Il ricovero avviene su base volontaria con la prescrizione del medico di base o, se in regime privato, dello specialista.

Per programmare un ricovero o prenotare una visita in ambulatorio è necessario prendere contatto con i medici di reparto passando direttamente dall'Accettazione:

**ACCETTAZIONE**

**Tel. 0444.15851**

## 4.3 Richiesta di copia della Cartella Clinica

L'Utente ha diritto alla fotocopia della propria cartella clinica. Il rilascio delle cartelle cliniche avviene in via ordinaria entro 15 giorni dalla richiesta.

La richiesta può essere effettuata solo al momento della avvenuta dimissione compilando l'apposito modulo disponibile presso l'Accettazione o da casa inviando una lettera in carta libera.

In questo ultimo caso la richiesta deve essere accompagnata da una copia di un documento d'identità valido del richiedente e/o dell'avente diritto.

**ACCETTAZIONE**

L M M G V S D



**Dalle 8:00 alle 19:00**

**Tel. 0444.15851**

### CHI PUÒ RICHIEDERE COPIA CONFORME:

- Titolare della documentazione se maggiorenne;
- Persona delegata con copia del documento di identità e delega scritta del paziente;
- Eredi legittimi o testamentari;
- Esercenti potestà genitoriale o tutela legale per minori, interdetti o inabilitati.

## 4.4 Professionisti, Tariffe, Assistenza Integrativa Privata

Il tariffario delle prestazioni e l'elenco dei medici operanti è disponibile presso l'Accettazione.

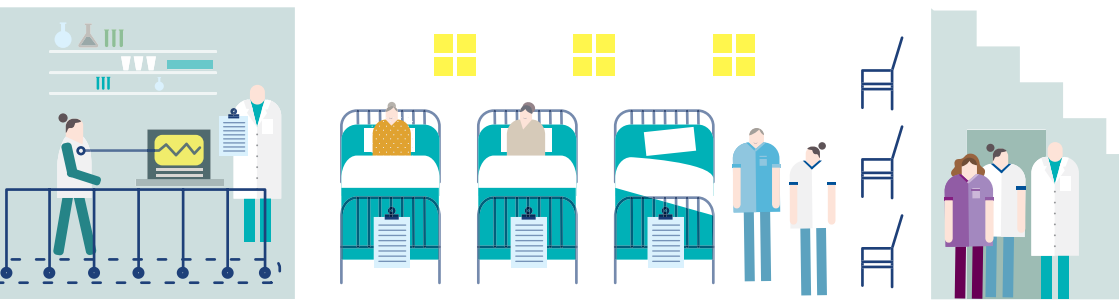
### ACCETTAZIONE

L M M G V S D



■ Dalle 8:00 alle 19:00

**Tel. 0444.15851**





# 5

## La vita in struttura



## 5.1 Come riconoscere il personale

Tutto il personale sanitario di Villa Margherita porta sulla divisa un cartellino con indicato il nome, e la qualifica del dipendente.

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



**MEDICI, PSICOLOGI  
ASSISTENTI SOCIALI**

*completo bianco*



**FISIOTERAPISTI  
E INFERMIERI**

*completo bianco*



**OPERATORI  
SOCIO SANITARI**

*completo verde  
e pantaloni bianchi*



**PERSONALE  
AUSILIARIO**

*polo gialla  
e pantaloni bianchi*

## 5.2 Orari di visita ai parenti ricoverati

Per i reparti di riabilitazione e neurologia, al fine di garantire lo svolgimento di tutte le attività riabilitative previste nel corso della giornata, le visite possono essere effettuate dal lunedì al venerdì dalle 16:30 alle 17:30 e il sabato e la domenica dalle 10:00 alle 11:30 e dalle 15:30 alle 17:30 rispettando gli orari delle visite mediche, dei pasti e del riposo dei pazienti, salvo autorizzazione richiesta al reparto di degenza.



### VISITE AI PARENTI

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	■

■ Dalle 16:30 alle 17:30  
 ■ Dalle 10:00 alle 11:30  
 ■ Dalle 15:30 alle 17:30

## 5.3 Servizi alberghieri

**PASTI:** Compatibilmente con le indicazioni mediche gli Ospiti di Villa Margherita possono scegliere i pasti nell'ambito del menù giornaliero. Il pasto viene servito negli appositi spazi dedicati all'interno della camera o nelle sale da pranzo comuni. A causa delle frequenti interazioni delle terapie farmacologiche con l'alcool, e come stimolo per un corretto stile di vita, non viene distribuito vino.

**TV:** ogni stanza è dotata di televisore a colori. l'orario di visione della TV dovrà essere compatibile con la vita del reparto; la scelta del programma sarà fatta di



■	Colazione 7:30 - 9:30
■	Pranzo 11:50 - 12:15
■	Cena 17:45 - 18:30

comune accordo con gli altri degenti.

**INTERNET:** è disponibile gratuitamente la rete Wi-Fi. Per accedere l'Ospite dovrà prendere contatto con l' Accettazione.

**TELEFONO:** al piano terra del reparto "Castello" è disponibile un telefono pubblico utilizzabile sia dai degenti che dai loro parenti. L'uso del telefono cellulare è consentito ma è da evitare all'interno del reparto per possibili interferenze con le apparecchiature. All'interno delle stanze è presente un telefono fisso, che su richiesta può essere attivato.

**POSTA:** gli Ospiti che intendono spedire corrispondenza devono consegnarla al personale di reparto. La posta in arrivo per i ricoverati sarà recapitata dal Caposala.

#### COMUNICAZIONI TELEFONICHE

L M M G V S D

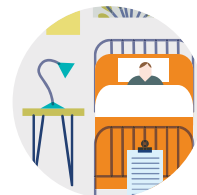


Dalle 8:00 alle 19:00

**Tel. 0444.15851**

## 5.4 Camere a maggior comfort alberghiero

Il trattamento alberghiero riservato ai pazienti con camera a maggior comfort prevede l'ospitalità in camere doppie ad uso singola o singole. Le rette per il maggior comfort alberghiero (stanza doppia uso singola, stanza singola) sono disponibili presso l'Accettazione.



[accettazione@casadicuravillamargherita.it](mailto:accettazione@casadicuravillamargherita.it)

**Tel. 0444.15851**

### 5.5 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".



### 5.6 Stampa

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



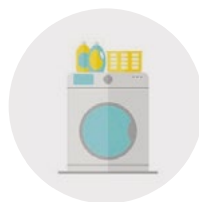
### 5.7 Parrucchiere e Barbiere

Presso il Centro è disponibile, su appuntamento, un servizio di parrucchiere a pagamento per tutti gli Ospiti.



### 5.8 Servizio Lavanderia

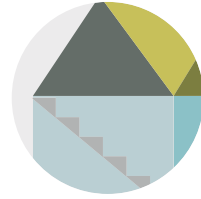
Il servizio è giornaliero e su richiesta dell'Ospite ad un costo omnicomprendivo di € 2,00.



---

## 5.9 Foresteria

Villa Margherita Vicenza mette a disposizione degli Ospiti e dei loro famigliari alcuni servizi di accoglienza. Per sistemazioni alberghiere-abitative l'Accettazione potrà fornire alcune indicazioni.



**Tel. 0444.15851**

# 6

## Relazioni con il pubblico

### 6.1 Customer Satisfaction e reclami

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, mai).

Il referente per i reclami è il responsabile delle Risorse Umane, contattabile utilizzando i seguenti recapiti:

- **Telefonicamente** al numero 0444.1585574;
- **Via mail** al seguente indirizzo: [antonella.boschiglia@casadicuravillamargherita.it](mailto:antonella.boschiglia@casadicuravillamargherita.it);
- **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.

---

## 6.2 Tutela della sicurezza del paziente

**Il nostro obiettivo è ottenere un'assistenza di qualità, efficace e sicura, riducendo il rischio di incorrere in danni secondari al trattamento offerto al paziente.**

Per questo motivo nell'ambito di un più ampio sistema di risk management che comprende l'analisi dei rischi e il monitoraggio degli incidenti e quasi incidenti, sono state attivate specifiche procedure per garantire la sicurezza nei seguenti ambiti:

- utilizzo dei farmaci
- prevenzione e gestione cadute
- prevenzione delle ulcere da pressione
- prevenzione del rischio auto ed etero lesione
- controllo delle infezioni ospedaliere

È molto importante che in questo processo siano coinvolti tutti i protagonisti: personale sanitario, dirigenti e utenti. Per questo motivo la collaborazione del paziente e quella dei suoi cari è fondamentale per raggiungere l'obiettivo di "ospedale sicuro".



### ALCUNE NORME DI SICUREZZA:

- è importante presentarsi sempre ad ogni nuovo medico;
- i pazienti sono invitati a non portare nella Casa di Cura oggetti preziosi ed importanti somme di denaro per ragioni di sicurezza. La Casa di Cura in caso contrario non risponde di eventuali ammanchi;
- è importante procedere spesso ad un'accurata igiene delle mani;
- è fondamentale segnalare sempre eventuali allergie o intolleranze;
- è una buona norma di prudenza utilizzare pantofole chiuse, allacciare la cintura del pigiama e della vestaglia per evitare di inciampare e cadere; 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 atta ad individuare in anticipo i pazienti potenzialmente a rischio e a tutelarne la sicurezza mediante specifiche misure preventive).



# 7

## Diritti e doveri

---

Perseguire i principi che ispirano le scelte aziendali ed ottemperare agli impegni assunti nell'erogazione dei Servizi, presuppone una costruttiva collaborazione fra Utente, famigliari 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 Santo Stefano 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 caso 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 a pagamento 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 scritta.

---

**ARTICOLO 12**

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

---

**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 gli Utenti, 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 degli Utenti 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 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 Utente rispettare il divieto di fumare per preservare la salute della collettività.



---

*sezione seconda*

---

2

---

I SERVIZI DELLA STRUTTURA

---





# 8

## Il Ricovero

### 8.0 Il Ricovero

I pazienti provengono prevalentemente dal proprio domicilio o dai reparti per acuti delle strutture sanitarie provinciali ed extra-provinciali per proseguire le cure mediche necessarie e intraprendere precocemente il percorso riabilitativo.

Durante il percorso riabilitativo ogni persona viene affidata ad un team di professionisti che ha la responsabilità di realizzare un progetto riabilitativo individuale definito in funzione degli obiettivi stabiliti.

Il raggiungimento dei singoli obiettivi è perseguito con l'attivazione di programmi riabilitativi. La quantificazione dei bisogni e dei risultati ottenuti è definita mediante l'uso di scale di valutazione scientificamente validate.

Villa Margherita si impegna inoltre a garantire la clinical competence dell'équipe, ovvero la garanzia che i medici operanti siano specializzati nella gestione del progetto riabilitativo, ciascuno per la propria area di competenza.

I componenti del team multi professionale (Medici, Psicologi e Neuropsicologi, Infermieri, Fisioterapisti, Assistenti Sociali, Terapisti Occupazionali, Logopedisti, Operatori Socio-Sanitari)

sono in grado di effettuare programmi riabilitativi in tutte le aree di fabbisogno del paziente.

---

## 8.1 Articolazione dell'offerta sanitaria

**Sono attivi i seguenti servizi riabilitativi in regime Ordinario:**

- **Cure Neurologiche** (Ordinario, Ambulatoriale).
- **Riabilitazione Motoria e Neuromotoria** (Ordinario, Ambulatoriale).

---

### 8.1.1 Unità funzionale di Neurologia

Vengono utilizzati protocolli clinico-assistenziali strutturati secondo le raccomandazioni delle linee guida scientifiche. La cura del paziente neurologico non deve limitarsi alla prescrizione ed erogazione di protocolli standardizzati. Il paziente viene considerato come persona, nella sua globalità, con particolare attenzione ai disturbi neurologici, alle patologie concomitanti e alle implicazioni che queste comportano sulla funzionalità nelle attività della vita quotidiana e sulla qualità della vita.

L'Unità di Neurologia è un centro ad alta specializzazione nella diagnosi e cura delle malattie neurologiche, con particolare interesse nelle seguenti patologie:

- **Disturbi del movimento**, come la malattia di Parkinson, i parkinsonismi atipici secondari la distonia e la corea.
- **Disturbi della memoria e dell'invecchiamento**, come il deterioramento cognitivo lieve e moderato (Malattia di Alzheimer e altre demenze su base degenerativa).
- **Le malattie cerebrovascolari** come la arteriosclerosi cerebrale e le altre patologie dei piccoli vasi cerebrali (es. Cadasil, angiopatia amiloidea).

- **La sindrome da iper-ipotensione liquorale cerebrale e l'idrocefalo cronico.**
- **La cefalea e le algie facciali** con particolare riferimento all'emicrania cronica con eccessivo uso di analgesici (protocolli di disintossicazione in regime di ricovero).
- **Le patologie del sistema nervoso periferico** (polineuropatie).
- **Studio e selezione alla chirurgia delle patologie spinali** (canale spinale stretto, ernie discali).

**Il ricovero** si svolge in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale, previa presentazione di specifica richiesta da parte del Medico Curante o in regime privato. Il ricovero può essere proposto dal medico di famiglia o da uno specialista neurologo. Generalmente è opportuna una visita ambulatoriale presso la struttura per valutare l'indicazione e definire gli obiettivi del ricovero.

- Necessità di accertamenti diagnostici clinici e specifici che non possano essere svolti in regime ambulatoriale.
- Adeguamento terapeutico sotto osservazione nel caso di patologia severa con complicanze refrattarie alle strategie terapeutiche intraprese in regime ambulatoriale.
- Necessità di uno stretto monitoraggio della tollerabilità e dell'effetto clinico della terapia (per esempio pazienti anziani o con gravi comorbidità).
- Implementazione e follow up delle terapie complesse:
  - » Infusione sottocutanea di apomorfina
  - » Infusione intraduodenale con levodopa (*in collaborazione con la Gastroenterologia dell'Ospedale Civile di Vicenza*)
  - » Stimolazione cerebrale profonda, D.B.S. (*in collaborazione con la Neurochirurgia dell'Ospedale Civile di Vicenza*)
  - » Disintossicazione da farmaci, trattamenti con tossina botulinica ed infiltrazioni dei nervi grandi occipitali
  - » Procedure di misurazione della pressione liquorale e

- deliquorazione per l'idrocefalo cronico
- » Derivazione ventricolo-peritoneale (*in collaborazione con la Neurochirurgia dell'Ospedale Civile di Vicenza*)
  - » Test diagnostici per la Malattia di Alzheimer
  - » Test diagnostici per la Malattia dei piccoli vasi cerebrali

### Responsabile Neurologia:

dott. Francesco Perini

#### Telefono

0444.15851

#### Fax

0444.997089

#### E-Mail

[accettazione@casadicuravillamargherita.it](mailto:accettazione@casadicuravillamargherita.it)

## 8.1.2 Unità Funzionale di Medicina Riabilitativa

L'Unità Funzionale di Medicina Riabilitativa è specializzata nel trattamento riabilitativo di diverse patologie neuro-motorie. Fa parte del network appartenente al "Fresco Parkinson Institute", per l'eccellenza nella ricerca e nell'innovazione per la riabilitazione della malattia di Parkinson, accreditati dalla Parkinson Foundation, l'istituto di studio e ricerca sul Parkinson più prestigioso degli Stati Uniti.

### CRITERI DI AMMISSIONE:

Il progetto riabilitativo si rivolge a tutte le persone con patologie neurologiche-ortopediche. L'Unità è specializzata nel trattamento riabilitativo di:

- **Disordini del Movimento**

Vengono accolti pazienti con malattia di Parkinson e altri Disturbi del Movimento (Parkinsonismi, Distonie, M. Huntington) per interventi riabilitativi intensivi di tipo

multidisciplinare anche con tecniche innovative per il trattamento dei disturbi assiali. L'unità inoltre comprende la presa in carico delle persone con Distonie con un programma riabilitativo intensivo personalizzato.

- **Gravi cerebrolesi e mielolesioni**

Vengono accolti pazienti affetti da grave cerebrolesione (cod 75) per il trattamento riabilitativo intensivo multidisciplinare sotto stretto monitoraggio e pazienti con mielolesioni complete ed incomplete per interventi riabilitativi intensivi individualizzati (cod 28).

- **Neuroriabilitazione**

Vengono accolti pazienti con differenti patologie neurologiche, quali stroke, malattie demielinizzanti, atassie, polineuropatie gravi per il trattamento riabilitativo multidisciplinare intensivo (cod 56)

- **Muscolo-Scheletrica**

Vengono accolte persone con esiti recenti di interventi chirurgici ortopedici, esiti fratture invalidanti ed esiti di amputazione di arti per il trattamento riabilitativo sia in regime intensivo (cod. 56) che estensivo-privato.

I pazienti vengono accettati previa valutazione e relazione dei servizi territoriali, o del medico curante. In alternativa il ricovero viene fatto precedere da un colloquio di valutazione dei medici della struttura.

### Responsabile Medicina Riabilitativa:

*dott. Daniele Volpe*

#### Telefono

0444.15851

#### Fax

0444.997866

#### E-Mail

[accettazione@casadicuravillamargherita.it](mailto:accettazione@casadicuravillamargherita.it)

---

## 8.2 Come accedere

**Tutti i Cittadini Italiani, in caso di malattia accertata possono essere ricoverati presso ospedali pubblici e privati accreditati.**

In questi presidi l'assistenza sanitaria è gratuita; il degente, pertanto, non è tenuto a pagare alcuna prestazione ricevuta, salvo per trattamenti alberghieri particolari richiesti per iscritto.

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

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

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

---

### 8.2.1 Accesso in convenzione con il SSN

Villa Margherita opera in regime di accreditamento con il Sistema Sanitario Nazionale. I ricoveri avvengono:

1. Su richiesta del Reparto di degenza per pazienti ricoverati in Unità Operative di Ospedali Pubblici e Privati su indicazione del medico specialista. (Medicina Riabilitativa)
2. Con impegnativa specialistica o del MMG, per pazienti provenienti dal proprio domicilio. Generalmente è necessaria una visita ambulatoriale presso la struttura, per valutare l'appropriatezza del ricovero e progettare il percorso di cura.
3. In regime privato anche su richiesta del paziente e dei familiari laddove non sussistano le indicazioni per il

ricovero in regime convenzionato es. ricovero di sollievo.

Il ricovero e l'eventuale tempo di attesa sono stabiliti in base alla data della visita di congruità, alla valutazione del tipo di patologia, dello stato clinico, della gravità della malattia e della stabilità clinica

---

### 8.2.2 Degenza in regime privato

**Presso Villa Margherita è possibile effettuare la degenza in regime privato contattando la struttura telefonicamente o tramite email.**

Verrà chiesto di specificare il motivo della richiesta e di trasmettere la documentazione sanitaria in proprio possesso (terapia in corso, visite specialistiche /dimissione ospedaliera/ relazione medica recenti).

#### Telefono

0444.15851

#### E-Mail

[accettazione@casadicuravillamargherita.it](mailto:accettazione@casadicuravillamargherita.it)

---

## 8.3 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.

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

### 3. Richiesta di ricovero Ospedaliero

- richiesta del medico di famiglia o del medico specialista pubblico o del medico ospedaliero;
- Richiesta di ricovero Casa Residenza per anziani;

### 4. 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.

### 5. Materiale per l'igiene personale

Si consiglia:

#### 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.

#### 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.



I pazienti sono invitati a **non portare oggetti preziosi e/o importanti somme di denaro** per ragioni di sicurezza.

Villa Margherita Vicenza non risponde di eventuali ammanchi e declina ogni responsabilità in caso di furto e per lo smarrimento di oggetti personali lasciati incustoditi durante il soggiorno.

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

**Su richiesta è possibile usufruire di un deposito protetto.**

### Schema di sintesi

#### IL GIORNO DEL RICOVERO L'UTENTE DEVE PORTARE CON SÉ:

- carta d'identità in corso di validità
- tessera codice fiscale
- tessera sanitaria
- richiesta di ricovero
- eventuale documentazione sanitaria
- effetti personali strettamente necessari per l'igiene (es. spazzolino da denti, dentifricio, saponetta, deodorante, pettine, shampoo ecc.)
- abbigliamento personale comodo e funzionale (biancheria intima, pigiama, tuta, scarpe da ginnastica, fazzoletti, ecc.)

#### È PROIBITO PORTARE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA 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 alle persone, quali ad esempio, televisioni, radio e ventilatori, se non autorizzati dalla Direzione
- Cibi
- Stoviglie
- Lenzuola

---

## 8.4 Denaro e oggetti di valore

I pazienti sono invitati a **non portare oggetti preziosi e/o importanti somme di denaro** per ragioni di sicurezza.

Villa Margherita Vicenza non risponde di eventuali ammanchi e declina ogni responsabilità in caso di furto e per lo smarrimento di oggetti personali lasciati incustoditi durante il soggiorno.

---

## 8.5 La dimissione

Completate le cure riabilitative il paziente verrà dimesso. A lui, o ai suoi familiari, verrà consegnata una lettera di dimissione indirizzata al Medico curante contenente una sintesi di tutte le informazioni relative al ricovero e le indicazioni da seguire a casa.

Al paziente potrebbe essere consigliato di effettuare controlli successivi presso gli ambulatori specialistici dell'Ospedale o di proseguire il trattamento riabilitativo in regime di day hospital ambulatoriale o domiciliare.

# 9

## Attività Ambulatoriale

---

---

### 9.0 Attività Ambulatoriale

A supporto delle due aree di intervento all'interno delle quali si esplica l'offerta dei servizi erogati dalla Struttura, **Villa Margherita mette a disposizione dell'utenza un Ambulatorio che opera in regime privato.**

Villa Margherita fornisce:

#### PRESTAZIONI DIAGNOSTICHE:

- Elettroencefalogramma (EEG)

#### PRESTAZIONI AMBULATORIALI:

L'ambulatorio offre programmi riabilitativi specifici e personalizzati in ambito neurologico, ortopedico e uroginecologico.

## Terapia Strumentale

- Tecarterapia
- Laserterapia
- Elettrostimolazione
- Elettroterapia antalgica (TENS)
- Ultrasuonoterapia
- Rexonage (Risonanza Quantica Molecolare)

## Trattamenti Manuali

- Drenaggio linfatico manuale
- Bendaggio linfatico
- Riabilitazione pavimento pelvico

## Rieducazione Funzionale (Sedute individuali e di gruppo)

- Rieducazione neuromotoria
- Riabilitazione post-operatoria e post-traumatica
- Trattamento funzionale pre-operatorio
- Rieducazione posturale globale
- Rieducazione al cammino

## Rieducazione Funzionale in acqua (idrokinesterapia)

- Rieducazione funzionale in acqua (individuale e di gruppo) per pazienti neurologici ed ortopedici
- Rieducazione post-operatoria e post-traumatica in acqua
- Percorso vascolare

## Percorsi Specifici

- Percorso Parkinson: fisioterapia, logopedia, terapia occupazionale e neuropsicologia (per i gruppi il massimo è di 5 pazienti).
- Analisi del movimento (VICON – Gait analysis system)
- Riabilitazione del deficit motorio con esoscheletro Ekso Bionics

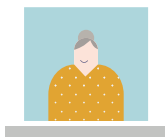
## Consulenza Medica Specialistica

- Visite e controlli specialistici (fisiatria, neurologia)
- Valutazione e riabilitazione neuropsicologica
- Valutazione e riabilitazione logopedica (afasia/disfagia/disartria/disfonia)
- Valutazione e consulenza di terapia occupazionale (sedute individuali, valutazione ambiente domestico, addestramento caregiver)
- Valutazione e consulenza tecnica-ortopedica

### 9.1 Modalità di accesso

Per la richiesta di visita specialistica o di prestazione diagnostica è possibile accedere alla prestazione con le seguenti modalità:

**ACCESSO DIRETTO  
ALL'UFFICIO  
ACCETTAZIONE**



**PRENOTAZIONE  
TELEFONICA**



Tutte le prestazioni ambulatoriali, vengono erogate in regime di libera professione. Per le visite specialistiche non è necessaria alcuna prescrizione.

### 9.2 Prenotazioni

È possibile prenotare una visita o qualunque altra prestazione ambulatoriale attraverso l'Accettazione telefonando all'apposito numero negli orari di apertura o inviando una richiesta via e-mail.

La prenotazione della visita o della prestazione diagnostica di norma è rilasciata immediatamente con la comunicazione dell'ora e luogo di effettuazione della visita o prenotazione.

**ACCETTAZIONE:**

**L M M G V S D**



**Dalle 8:00 alle 19:00**

**Tel. 0444.15851**

[accettazione@casadicuravillamargherita.it](mailto:accettazione@casadicuravillamargherita.it)

---

## 9.3 Disdette

L'utente, in caso di impedimento a presentarsi alla visita, all'accertamento diagnostico o trattamento, deve comunicare la propria assenza tempestivamente a mezzo telefono presso l'Accettazione

---

## 9.4 Orari, Professionisti e Tariffe

Orari e tariffe dell'ambulatorio in regime privato possono essere soggetti a variazioni e pertanto per queste informazioni si invita a contattare direttamente l'Accettazione.

---

## 9.5 Prestazioni Ambulatorio

### Neurofisiopatologia:

- Elettroencefalogramma (EEG)

---

### Neurologia:

- Visite specialistiche

---

### Fisiatria

- Visite specialistiche
- Terapie e trattamenti



### 9.6 Consegna dei referti

Il referto delle visite, quando non consegnato contestualmente alla fine della prestazione, può essere ritirato dal diretto interessato all'Accettazione.

Può ritirare il referto anche una persona delegata dall'interessato. Per la delega è necessario compilare il modulo che viene consegnato allo sportello, a cui andrà allegata la fotocopia del documento di identità di chi ha fatto l'esame e di chi ritira il referto.

È anche possibile ricevere il referto per posta ordinaria al domicilio, previa dichiarazione liberatoria del paziente e anticipo delle spese postali.



---

*sezione terza*

---



3

---

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

---



# 10

## Standard di qualità, impegni e programmi

---

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

---

### 10.1 Come intendere la qualità

La normativa vigente prevede che nella Carta dei Servizi si esprimano gli standard di qualità dell'Istituto Santo Stefano riguardo agli aspetti che ogni Utente 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'Utente.

La Qualità infatti è definita dall'incontro di due ambiti di esigenze: quelle dell'Utente 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 **in un contesto sicuro, attento ai rapporti interpersonali e 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 Utenti;
- il rapporto "umano" con il personale;
- i tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni.

### 10.2 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:**

- **organizzativi:** ore presenza personale medico, servizio infermieristico nelle 24 ore, programmi di fisioterapia e animazione, indice di soddisfazione del personale interno;
- **strutturali:** assenza di barriere architettoniche;
- **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 Utenti e/o dai Familiari rispetto ai servizi erogati);
- **di criticità**, 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 sono stati scelti in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente.

## 10.3 Tempi di erogazione delle prestazioni

Rappresentano il fattore di qualità che può essere quantificato con maggiore precisione, controllato nel suo andamento, valutato in modo oggettivo.

Per ciascuna prestazione viene indicato il tempo medio di attesa riferito a una settimana-campione.

	Tempo medio
Inserimento nel Centro di Riabilitazione	da 2 a 7 gg. (dal momento della richiesta secondo disponibilità)
Lavaggio biancheria	3 / 7 gg. (dal momento della presa in carico)
Effettuazione di interventi di manutenzione urgente nelle camere	max.1 g. (dal momento della richiesta secondo urgenza)

## 10.4 Strumenti di verifica

Gli standard di qualità dichiarati vengono sottoposti a costante verifica con specifiche modalità e strumenti, predisposti, gestiti e monitorati dalla Direzione in collaborazione con l'Ufficio relazioni con il pubblico URP.

In particolare si utilizzano i seguenti strumenti:

- elaborazione statistica e analisi delle segnalazioni e dei reclami ricevuti (*forniscono informazione sulla tipologia degli eventi di più frequente insoddisfazione*);
- analisi della qualità percepita (*accessibilità, informazioni, pulizia, rapporto con il personale, ...*) attuata attraverso l'elaborazione statistica dei questionari di gradimento ricevuti.

La somministrazione dei questionari di gradimento avviene:

- in fase di ingresso, per i degenti
- in fase di accettazione, per gli utenti ambulatoriali.

La loro somministrazione è permanente, sistematica e riguarda la totalità di degenti, fruitori dei servizi ambulatoriali e/o familiari o qualora nominati dai legali rappresentanti o dall'amministratore di sostegno.

---

### 10.5 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, sia per la periodica necessità di adeguamento alle nuove richieste provenienti dalla normativa nazionale e regionale, finalizzate alla migliore tutela dei cittadini.

---

### 10.6 Tutela e partecipazione dell'Ospite

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

- un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle 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'Utente.

La Direzione in collaborazione con l'Ufficio relazioni con il pubblico URP si fa carico di questi aspetti, in particolare quest'ultimo ha il compito di curare:

- la corretta informazione di base sui servizi erogati;
- la rilevazione del livello di soddisfazione degli Utenti;
- la raccolta dei reclami e l'analisi dei problemi che ostacolano la piena soddisfazione;
- l'effettuazione di proposte sui possibili miglioramenti dei servizi erogati.

## 10.7 Sicurezza dell'Ospite

Per garantire all'Utente la più assoluta serenità durante la permanenza, Villa Margherita Vicenza garantisce elevati standard di sicurezza in relazione ai diversi tipi di rischio cui può essere soggetto il ricoverato (*es. rischio incendio, rischio biologico, rischio infortunio, rischio infezioni – cadute – lesioni da pressioni, ecc...*).

Per questo motivo nell'ambito di un più ampio sistema di risk management, sono state messe a punto politiche di prevenzione e sono state attivate specifiche procedure per tenere sotto controllo le attività più critiche e potenzialmente dannose.

### FATTORI DI QUALITÀ

### STANDARD/IMPEGNI

**Sicurezza nell'uso dei farmaci**

Adozione scheda terapeutica unica

**Prevenzione e gestione delle cadute**

Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria

**Controllo delle infezioni**

Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria

**Monitoraggio degli eventi avversi, degli eventi sentinella e dei quasi incidenti**

Adozione di sistemi di Incident Reporting







.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





# VillaMargheritaVicenza

SANTO STEFANO RIABILITAZIONE

---

Casa di Cura  
Villa Margherita Vicenza  
*Santo Stefano Riabilitazione*

Via Costacolonna, 6  
36057 Arcugnano (VI)

0444.15851  
*accettazione@casadicuravillamargherita.it*

*[www.sstefano.it/villa-margherita-vicenza](http://www.sstefano.it/villa-margherita-vicenza)*

---

Versione di  
dicembre 2023