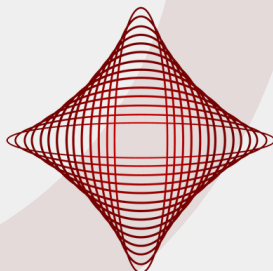


GRUPPO
VILLA SILVIA
CLINICA CURA TECNOLOGIA



VILLA SILVIA
CASA DI CURA



Carta dei Servizi 2025

Rev. 3
Settembre 2025



GENTILE OSPITE,

la Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione interna ed esterna all'Azienda, finalizzato alla tutela dei diritti dei cittadini nell'ambito del servizio erogato con la quale diventa "attore" nel circuito di progettazione e di gestione delle attività.

La Casa di Cura Villa Silvia mira ad offrire un'assistenza personalizzata, mirata alle esigenze del paziente al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati e di renderli soprattutto più idonei alle esigenze di quanti ne fruiscono.

Ci auguriamo che questa Carta dei Servizi, dedicata ad ogni ospite della struttura per conoscerne meglio i servizi, possa farle trovare informazioni utili e diventare un supporto adeguato ad ogni tipo di esigenza e possa divenire uno strumento concreto per un costante miglioramento di quanto la struttura offra.

La Carta dei Servizi è stata predisposta secondo quanto stabilito dal DPCM 19/05/1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari".

Indice

SEZIONE PRIMA: LA STRUTTURA

1	Mission	06
1.1	I nostri valori e i principi fondamentali	07
2	Ubicazione	08
3	Presentazione	09
3.1	La struttura	10
3.2	L'attività della struttura	11
3.2.1	Riabilitazione alcolologica e dalle dipendenze patologiche	12
3.2.2	Riabilitazione residenziale psichiatrica compresa la doppia diagnosi	15
4	Informazioni e accesso ai servizi	16
4.1	Richieste di informazioni	16
4.2	Notizie cliniche e Privacy	16
4.3	Rilascio di Copia della Cartella Clinica e documenti amministrativi	17
5	La vita in struttura	18
5.1	Come riconoscere il personale	18
5.2	Regolamento per l'accesso dei familiari degli Ospiti ricoverati	19
5.3	Servizi alberghieri	23
5.4	Camere a maggior confort alberghiero	24
5.5	Orari di attività di reparto	26
5.6	Bar	26
5.7	Lavanderia	26
5.8	Servizio religioso	27
6	Relazioni con il pubblico	27
6.1	Customer Satisfaction e reclami	30
6.2	Tutela della sicurezza dell'Ospite	31
7	Diritti e doveri dell'Utente	31
7.1	Doveri dell'Utente	32

Indice

SEZIONE SECONDA: SERVIZI

8	Ricovero	33
8.1	Tipo di ricovero	33
8.2	Accesso al ricovero	35
8.3	Cosa portare e non portare per il ricovero	36
8.4	Procedure amministrative	38
8.5	Accoglienza in reparto	39
8.6	La permanenza in reparto	40
8.6	Trattamento terapeutico – riabilitativo	41
8.7	Disposizioni varie	42
9	Dimissione	43
9.1	Procedure di dimissione	44

Indice

SEZIONE TERZA: QUALITÀ

10 Standard di qualità e servizi	45
10.1 Ricovero e cure	46
10.2 Prestazioni alberghiere	47
10.3 Ascolti, suggerimenti e reclami	48

LA STRUTTURA

SEZIONE PRIMA

1. Mission

Il Gruppo Villa Silvia è un istituto di erogazione di servizi negli ambiti della medicina specialistica, della diagnostica e del laboratorio analisi.

Il Gruppo Villa Silvia opera in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, quale servizio pubblico rivolto a fornire servizi diagnostici e terapeutici di alta qualità e specializzazione, assumendo come elementi strategici della politica aziendale l'efficacia della cura, la formazione e motivazione del personale, l'ottimizzazione degli investimenti e la razionalizzazione della spesa, l'innovazione e la ricerca scientifica, il continuo miglioramento in termini di soddisfazione della clientela.

Il Gruppo Villa Silvia si impegna ad assicurare l'erogazione di servizi e prestazioni all'avanguardia dal punto di vista scientifico e tecnico, al fine di raggiungere un elevato livello di qualità e specificità all'interno del settore in cui opera. Tale obiettivo viene perseguito attraverso consistenti investimenti volti all'innovazione strutturale, tecnologica, organizzativa e gestionale, concentrando le proprie attività sulla centralità e sicurezza dell'Ospite, sul miglioramento continuo della qualità assistenziale alla persona e sulla valorizzazione delle risorse umane.

LA STRUTTURA

SEZIONE PRIMA

1.1 I nostri valori e i principi fondamentali

All'interno del Gruppo Villa Silvia fondiamo tutte le nostre scelte ed azioni sui valori aziendali e, oltre al pieno rispetto della normativa vigente, siamo costantemente impegnati nel focalizzarci sulla centralità della persona, occupandocene attivamente, provvedendo alle loro necessità e alla loro salute come “uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale”.

Assicuriamo la massima professionalità attraverso competenza, preparazione e serietà professionale e ci preoccupiamo che venga garantito il rispetto dei diritti e dei valori altrui.

Il Gruppo Villa Silvia, si ispira ai principi di: **UGUAGLIANZA, IMPARZIALITA', RISERVATEZZA, PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA ED EFFICACIA.**

LA STRUTTURA

SEZIONE PRIMA

2. Casa di Cura: ubicazione.

La Casa di Cura Villa Silvia si trova in Via Anita Garibaldi, 64 a Senigallia ed è facilmente raggiungibile:

- In **auto** dall'Autostrada A14, Bologna – Bari, uscendo al casello Senigallia e girando a destra verso il centro città. Dopo aver passato due rotatorie, seguire ancora a destra, direzione Ancona. Alla prima rotatoria che si incontra prendere la seconda uscita su viale Anita Garibaldi. La Casa di Cura è collocata sulla sinistra;
- Sempre in **auto** dalla **Statale** Adriatica (da sud via Podesti, da nord viale Bonopera) percorrendo tutto viale Leopardi, immettersi sul cavalcavia, girare attorno alla prima rotatoria e tornare verso il centro seguendo le indicazioni per Ancona. Alla prima rotatoria che si incontra prendere la seconda uscita su viale Anita Garibaldi. La Casa di Cura è collocata sulla sinistra;
- In **treno** utilizzando la linea ferroviaria Milano – Bologna – Senigallia oppure Bari – Ancona - Senigallia o, ancora, Roma – Falconara – Senigallia;
- In **aereo**, utilizzando l'aeroporto di Falconara che dista circa 15 km da Senigallia;
- In **nave**, sbarcando nel porto di Ancona che dista circa 30 km da Senigallia.

LA STRUTTURA

SEZIONE PRIMA

3. Presentazione

La **Casa di Cura Villa Silvia**, fondata nel 1963 dal Prof. Nicola Aliotta, è situata nel centro di Senigallia e immersa in un'area verde di oltre 5.000 metri quadrati.

La struttura si dedica alla cura delle patologie psichiatriche, sociali e comportamentali in fase post-acuta, nonché al trattamento delle dipendenze da alcol e sostanze e in comorbidità psichiatrica (doppia diagnosi).

Villa Silvia è Centro accreditato con il Servizio Sanitario Regionale delle Marche e si avvale di personale medico altamente qualificato, utilizzando approcci terapeutici moderni ed efficaci volti a favorire la disintossicazione da sostanze e disassuefazione comportamentale degli Ospiti.

La complementarità delle prestazioni offerte rappresenta il risultato di un approccio assistenziale globale alle patologie, reso possibile dalla presenza di servizi di supporto moderni e integrati. L'attività formativa continua e l'aggiornamento costante in ambito medico e riabilitativo costituiscono elementi fondamentali del successo della struttura, che da decenni si distingue per l'esperienza, la competenza e la multidisciplinarietà del proprio team. Su questi valori — professionalità, innovazione e attenzione alla persona — si fondano da sempre i principi ispiratori della Casa di Cura  Villa Silvia.

LA STRUTTURA

SEZIONE PRIMA

3.1 La struttura

La Casa di Cura Villa Silvia è costituita da un edificio principale che ospita due unità di degenza situate ai piani superiori per un totale di **42 posti letto**. Al piano terra si trova la sala ristorazione, la cucina, un'area fumatori e i distributori automatici di bevande. Ogni reparto è composto da camere confortevoli e tutte dotate di servizi igienici dedicati e di un ampio soggiorno comune con TV, pensato come spazio di socializzazione e relax. La Casa di Cura è dotata di locali destinati alle attività terapeutiche, riabilitative e risocializzanti, oltre che di un vasto giardino di circa 5000 mq. Questo contesto verde e riservato offre un ambiente di serenità e tranquillità ideale per favorire l'equilibrio psico-fisico degli Ospiti ricoverati nonché lo svolgimento all'aria aperta delle attività consentite. Completano la dotazione strutturale la presenza di una Cappella e di un Bar interno, spazi dedicati rispettivamente al raccoglimento spirituale e alla socializzazione a beneficio degli ospiti e dei loro familiari.

LA STRUTTURA

SEZIONE PRIMA

3.2 L'attività della struttura

La Casa di Cura Villa Silvia è una clinica specializzata accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale, con una capacità ricettiva di 42 posti letto dislocati al primo ed al secondo piano e la possibilità di accogliere anche Ospiti solventi in proprio l'onere della degenza.

Le aree di degenze sono così articolate:

Riabilitazione intensiva di tipo ospedaliero (cod. 56) per il trattamento da alcol e/o poliabuso di sostanze. Possono essere accolti anche utenti con patologie psichiatriche che non sono più nella fase acuta della malattia;

Riabilitazione psichiatrica residenziale intensiva (SRP1), compresa la doppia diagnosi, rivolta a pazienti con disturbi psichiatrici post-acute e comorbidità da dipendenza. Possono inoltre accedere al Servizio cittadini dell'Unione Europea in possesso di un documento comprovante l'Assistenza Sanitaria Pubblica presso il Paese di origine e di altri paesi che hanno sottoscritto accordi di reciprocità con l'Italia. La struttura, effettua ricoveri programmati e interventi terapeutico-riabilitativi in collaborazione con i Dipartimenti di Salute Mentale e Dipendenze Patologiche, garantendo un approccio integrato e multidisciplinare.

L'équipe multidisciplinare di Villa Silvia, composta da professionisti di diverse specialità, assicura una presa in carico globale della persona, per il trattamento dei disturbi psichiatrici e delle dipendenze da alcol o altre sostanze, in considerazione dello stretto legame che spesso intercorre tra esse identificato nel moderno concetto di doppia diagnosi.



LA STRUTTURA

SEZIONE PRIMA

3.2.1 Riabilitazione alcolica e dalle dipendenze patologiche (Cod.56- 32 posti letto)

Il percorso riabilitativo intensivo di tipo ospedaliero è rivolto a pazienti affetti da dipendenze da alcol e/o poliabuso di sostanze. L'équipe multidisciplinare elabora per ciascun Ospite un progetto riabilitativo personalizzato, che considera in modo globale i bisogni clinici, psicologici e sociali della persona e del suo contesto familiare.

Il programma si apre con una fase preliminare di accoglienza e disintossicazione, accompagnata da una valutazione multidisciplinare approfondita, che comprende:

- raccolta dei dati anamnestici;
- controlli clinici (tossicologici, emato-chimici e strumentali);
- valutazioni psicologiche e somministrazione di test specifici.

L'analisi congiunta di tali elementi consente di definire le modalità di trattamento più idonee, comprese le eventuali terapie farmacologiche, nell'ambito di un percorso riabilitativo individualizzato.

L'accesso al programma prevede la sottoscrizione di un contratto terapeutico tra l'Ospite e l'équipe multidisciplinare.

Con tale impegno, l'Ospite accetta di partecipare attivamente a tutte le attività programmate, di rispettare le regole della Casa di Cura e di mantenere una convivenza adeguata e collaborativa con gli altri ospiti.

LA STRUTTURA

SEZIONE PRIMA

3.2.1 Riabilitazione alcolica e dalle dipendenze patologiche (Cod.56- 32 posti letto)

Il percorso riabilitativo intensivo ospedaliero presso la Casa di Cura Villa Silvia prevede attività riabilitative di gruppo di tipo psicoeducativo, informativo e di sostegno alla sobrietà dall'alcol e/o altre sostanze.

Il gruppo psico-educativo-informativo e di sostegno alla sobrietà dall'alcol e/o altre sostanze ha lo scopo di:

- a)** sollecitare il Dipendente o Poli-dipendente da sostanze ad una riflessione sul proprio stato e sulla scelta di una vita autonoma responsabile ed indipendente dalle sostanze d'abuso;
- b)** permette di creare uno spazio nel quale il Paziente affetto da dipendenza patologica può parlare del suo problema ed imparare a vederlo con gli altri in modo più realistico e naturale, abbassando di conseguenza il livello di negazione
- c)** pianificare per dare una risposta efficiente ed efficace ai bisogni discendenti dalla problematica di dipendenza e questo programma viene attuato attraverso molteplici interventi diversificati.

LA STRUTTURA

SEZIONE PRIMA

3.2.1 Riabilitazione alcolica e dalle dipendenze patologiche (Cod.56- 32 posti letto)

Il programma prevede:

- gruppi di discussione sulla dipendenza;
- gruppi di discussione del film;
- incontri di educazione alimentare;
- gruppo narrativo;
- attività di espressione creativa (Art Therapy),
- attività di espressione corporea (Rio Abierto, Bioenergetica e Yoga);
- gruppi Alcolisti Anonimi (A.A.);
- incontro con i familiari;
- gruppi Familiari Al-Anon;
- lavoro in rete per una integrazione ed una programmazione dei collegamenti con gli altri “nodi” di organizzazione del territorio.

La durata del percorso riabilitativo in regime di ricovero è mediamente di quattro settimane.

LA STRUTTURA

SEZIONE PRIMA

3.2.2 Riabilitazione residenziale psichiatrica comprese le doppie diagnosi (SRP1- 10 posti letto)

L'attività riabilitativa psichiatrica è volta a migliorare le molteplici conseguenze della disabilità psichica, aiutando l'individuo a sviluppare e a usare le proprie risorse, attraverso esperienze interpersonali e di rapporto con l'ambiente.

L'intervento riabilitativo si configura come uno strumento terapeutico finalizzato:

- a)** al superamento del disagio psichico
- b)** al miglioramento delle capacità relazionali, comunicative e adattive;
- c)** al raggiungimento di un maggiore livello di benessere psico-fisico;
- d)** al reinserimento sociale e al miglioramento della qualità della vita.

Il trattamento si basa su un approccio multidisciplinare e personalizzato, che prevede:

- visite psichiatriche e trattamento farmacologico,
- colloquio psicologico,
- colloquio con i familiari,
- gruppi terapeutici,
- attività di espressione creativa (Art Therapy),
- attività di espressione corporea (Rio Abierto, Bioenergetica).

LA STRUTTURA

SEZIONE PRIMA

4 Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Richieste di informazioni

Telefono

Centralino: +39 071 7927961 + Tasto 1 per la lingua italiana oppure 2 per lingua inglese + tasto 3 (ufficio ricoveri)

In sede

Reception: ore 8 – 20 dal Lunedì al Sabato

Ufficio Ricoveri: ore 8 – 18 da Lunedì al Venerdì; ore 8 - 12.30 di Sabato mattina

Ufficio Informazioni: ore 8 - 20 dal Lunedì alla Domenica

E-mail

Ricoveri ufficioricoveri@villasilvia.com

Richieste di carattere generale: info@villasilvia.com

4.2 Notizie cliniche e privacy

Gli aggiornamenti sulle condizioni di salute dell'Utente sono fornite dal Medico referente del caso; nell'esclusivo interesse degli Utenti tutti, e a garanzia dei loro diritti, il Personale non fornisce alcuna informazione ai familiari se non espressamente autorizzato e previo appuntamento concordato telefonicamente.



LA STRUTTURA

SEZIONE PRIMA

4.3 Rilascio di Copia della Cartella Clinica e documenti amministrativi

**Per richiedere la documentazione relativa al tuo ricovero
La richiesta può essere fatta in due modi:**

- 1)** L'Ospite ricoverato che ha necessità di chiedere copia della documentazione sanitaria dovrà presentarsi all'ufficio ricovero della struttura dove il personale amministrativo fornirà tutte le indicazioni necessarie in merito e lo inviterà a compilare il modulo per la richiesta.
- 2)** L'Ospite che non è ricoverato e ha necessità di richiedere copia della documentazione sanitaria dovrà inviare una mail all'indirizzo info@villasilvia.com allegando documento di identità. Per qualsiasi altra informazione potrà contattare il centralino della struttura.

Tempi per il rilascio della documentazione richiesta

La legge Gelli-Bianco (Legge 8 marzo 2017, n.24) all'art.4 prevede che la struttura, entro sette giorni dalla presentazione della richiesta da parte dell'interessato avente diritto, fornisca **copia della** documentazione sanitaria , preferibilmente in formato elettronico; le eventuali integrazioni sono fornite, in ogni caso, entro il termine **17** massimo di trenta giorni dalla presentazione della richiesta

LA STRUTTURA

SEZIONE PRIMA

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.

MEDICI: divisa e camice bianco

COORDINATORE INFERMIERISTICO: casacca bianca con bordo rosso / pantaloni bianchi

INFERMIERI: casacca bianca con bordo verde scuro / pantalone bianco

OPERATORE SOCIO SANITARIO: casacca bianca con bordo verde chiaro / pantalone bianco

OPERATORE ADDETTO ALLA SANIFICAZIONE: casacca bianca con bordo blu / pantalone bianco

ADDETTA ALLA SALA PRANZO: casacca e pantalone verde

LA STRUTTURA

SEZIONE PRIMA

5.2 Regolamento per l'accesso dei familiari ai pazienti ricoverati

Per garantire la sicurezza, il rispetto della privacy e il benessere dei pazienti ricoverati, l'accesso dei familiari è disciplinato secondo le seguenti modalità.

GIORNI E ORARI DI VISITA

Le visite sono consentite esclusivamente il sabato pomeriggio, la domenica mattina e pomeriggio e nei giorni festivi. Le visite si svolgono su turni prestabiliti, della durata di 45 minuti ciascuno, nei seguenti orari:

Mattina

1° turno: 09:00 – 09:45

2° turno: 10:00 – 10:45

Pomeriggio

1° turno: 14:00 – 14:45

2° turno: 15:00 – 15:45

3° turno: 16:00 – 16:45

4° turno: 17:00 – 17:45

LA STRUTTURA

SEZIONE PRIMA

5.2 Regolamento per l'accesso dei familiari ai pazienti ricoverati

INGRESSO DEI MINORI IN STRUTTURA

L'ingresso di minori all'interno della struttura è subordinato a una valutazione preventiva da parte dell'équipe multidisciplinare, che dovrà essere effettuata prima della data prevista per la visita. Pertanto, la richiesta di accesso di un minore dovrà essere esplicitata con congruo anticipo rispetto al giorno della visita. Al momento dell'accesso, la situazione sarà comunque rivalutata per verificare l'eventuale presenza di nuove condizioni che possano controindicare l'ingresso. Resta in ogni caso vietato l'ingresso ai minori di età inferiore ai 12 anni.

REQUISITI PER L'ACCESSO

Le visite sono consentite solo a partire dal 15° giorno di degenza del paziente, e successivamente con cadenza quindicinale. La visita deve essere programmata in anticipo con la Coordinatrice Infermieristica del reparto di riferimento. Per ogni turno è ammesso un massimo di due familiari adulti per paziente.



LA STRUTTURA

SEZIONE PRIMA

5.2 Regolamento per l'accesso dei familiari agli Ospiti ricoverati

MODALITÀ DI ACCESSO E ACCOGLIENZA

All'ingresso in struttura, i familiari devono:

- Presentarsi in portineria muniti di documento di identità valido.
- Ricevere informazioni sul regolamento e sottoscriverlo per presa visione.
- Essere registrati dal personale di accoglienza.
- I documenti d'identità saranno verificati e trattenuti temporaneamente per tutta la durata della visita, e restituiti al termine.

ACCESSO DI OGGETTI, ALIMENTI O ALTRO MATERIALE PER GLI OSPITI

L'introduzione in struttura di oggetti, alimenti o altro materiale destinato ai pazienti da parte dei familiari deve essere preventivamente concordata con la Coordinatrice Infermieristica. Tale misura è finalizzata a evitare l'ingresso di materiali non consentiti, in coerenza con quanto previsto dal regolamento interno, già sottoscritto dall'Ospite al momento dell'ingresso.



LA STRUTTURA

SEZIONE PRIMA

5.2 Regolamento per l'accesso dei familiari agli Ospiti ricoverati

SUPERVISIONE E SICUREZZA

Il personale in turno ha l'autorità di interrompere la visita in qualsiasi momento, qualora ciò si renda necessario per tutelare la salute dell'Ospite, garantire la sicurezza o assicurare il rispetto del regolamento.

Per ulteriori chiarimenti o per programmare una visita, è possibile contattare la Coordinatrice Infermieristica del reparto.

LA STRUTTURA

SEZIONE PRIMA

5.3 Servizi alberghieri

PASTI

L'Ospite esprime quotidianamente la propria preferenza alimentare tra le possibilità offerte dal menù e consuma i pasti nella sala pranzo assieme agli altri degenti o in camera.

ORARI REPARTO

- Colazione ore 7.30
- Pranzo ore 11.30
- Cena ore 18.30

ORARI SALA RISTORANTE

- Colazione ore 7.45
- Pranzo ore 11.45
- Cena ore 18.45

TV

È a disposizione di tutti nei locali comuni.

LA STRUTTURA

SEZIONE PRIMA

5.4 Camere a maggior comfort alberghiero

Chiunque ne faccia richiesta, salvo diversa indicazione medica, può usufruire di una sistemazione in camera singola (Classe Superiore) con il pagamento di un supplemento. Ulteriori informazioni potranno essere acquisite contattando l'Ufficio Ricoveri.

5.5 Orari di attività di reparto

Gli orari della vita di reparto sono scanditi dalle molteplici attività che vi hanno luogo. Le attività diagnostico-terapeutiche verranno comunicate, per quanto attiene ai tempi ed alle modalità di svolgimento, dal personale di assistenza. Gli orari sotto indicati possono subire delle variazioni a seconda del protocollo terapeutico.

LA STRUTTURA

SEZIONE PRIMA

5.5 Orari di attività di reparto: Attività Ospedaliera

Ore 6:00 - 9:00

- Prelievi ematici
- Valutazione parametri vitali
- Assistenza igienico-sanitaria a pazienti non autosufficienti
- Somministrazione terapia

Ore 9:00 - 11:30

- Sanificazione camere di degenza
- Visita medica
- Attività riabilitative

Ore 11:30 - 12:30

- Pranzo

Ore 12:30 - 15:00

- Somministrazione terapia
- Riposo pomeridiano

Ore 15:00 - 18:30

- Sanificazione area di degenza
- Assistenza igienico-sanitaria a pazienti non autosufficienti
- Attività riabilitative
- Controllo pressorio pazienti ipertesi

Ore 18:30 - 19:30

- Cena

Ore 19:30 - 21:30

- Somministrazione della terapia
- Preparazione dei pazienti al riposo notturno

Ore 21:30 - 6:00

- Riposo notturno



LA STRUTTURA

SEZIONE PRIMA

5.6 Bar

Al piano terra della struttura è situato il Bar.

5.7 Lavanderia

Servizio disponibile su richiesta degli utenti ricoverati, a pagamento.

5.8 Servizio religioso

Nel rispetto di tutte le confessioni religiose, la Direzione assicura la libertà di culto nella struttura. Per quanto riguarda la Religione Cattolica, nel parco interno della Clinica è ubicata la Cappella dove viene celebrata la Santa Messa ogni domenica mattina.

LA STRUTTURA

SEZIONE PRIMA

6 Relazioni con il pubblico

La nostra struttura invita ogni persona a rivolgersi all'Ufficio relazioni con il pubblico (URP) nel caso in cui desideri ricevere informazioni, proporre suggerimenti ed inoltrare reclami in forma scritta all'indirizzo mail info@villasilvia.com.

6.1 Customer Satisfaction e reclami

La qualità dei Servizi e delle prestazioni erogate percepite dagli Utenti sono valutati annualmente attraverso l'analisi dei Questionari di Soddisfazione, disponibili presso ogni Servizio al momento dell'ingresso in struttura e da riconsegnare all'uscita depositandoli nelle apposite cassette ubicate nei reparti di degenza.

LA STRUTTURA

SEZIONE PRIMA

6.1 Customer Satisfaction e reclami

La Casa di Cura Villa Silvia garantisce inoltre la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni; le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

La gestione è affidata alla Direzione Sanitaria e all'Ufficio Qualità dell'azienda. Il reclamo può avvenire scrivendo una mail a info@villasilvia.com o compilando il rispettivo modulo MD 128 "INOLTRO RECLAMI". Il modulo potrà essere richiesto al personale sanitario (Coordinatrice Infermieristica/o, infermieri). Per quanto riguarda la gestione del reclamo, questo verrà preso in carico entro 3 giorni lavorativi e la chiusura dello stesso prevede la comunicazione conclusiva all'Ospite.

LA STRUTTURA

SEZIONE PRIMA

6.2 Tutela della sicurezza dell'Ospite

La Casa di Cura Villa Silvia pone la sicurezza dell'Ospite al centro di ogni attività clinica, assistenziale e organizzativa. Tutte le prestazioni sanitarie vengono erogate nel rispetto dei principi di appropriatezza, efficacia e sicurezza, garantendo ambienti, procedure e comportamenti conformi alle normative vigenti in materia di tutela della salute e di prevenzione del rischio. La struttura adotta un sistema di gestione per la qualità che prevede il monitoraggio costante dei processi e l'attuazione di procedure operative mirate alla riduzione dei rischi clinici, alla prevenzione degli eventi avversi e al miglioramento continuo delle pratiche assistenziali. Particolare attenzione è rivolta a:

- La corretta identificazione dell'Ospite in ogni fase del percorso diagnostico e terapeutico;
- La gestione sicura della terapia farmacologica;
- La prevenzione delle cadute e degli incidenti;
- Il controllo delle infezioni correlate all'assistenza;
- La formazione continua del personale su tematiche di sicurezza, emergenza e gestione del rischio clinico.

Ogni operatore è impegnato a garantire la massima protezione e dignità della persona assistita, in un contesto di cura che promuove la fiducia, la trasparenza e la partecipazione attiva dell'Ospite al proprio percorso terapeutico.

LA STRUTTURA

SEZIONE PRIMA

7 Diritti e doveri dell'Utente

L'Ospite ricoverato presso la Casa di Cura Villa Silvia gode dei seguenti diritti fondamentali, riconosciuti e garantiti in conformità alle normative vigenti e ai principi etici e deontologici della professione sanitaria:

- **Diritto alla dignità:** ad essere sempre trattato con rispetto, tutela della persona e sensibilità nei confronti della propria condizione.
- **Diritto alla riservatezza:** alla protezione dei dati personali e sanitari secondo le disposizioni della normativa vigente in materia di privacy.
- **Diritto all'identificazione del personale:** a conoscere gli operatori che prestano assistenza, attraverso il cartellino identificativo riportante nome e qualifica.
- **Diritto all'ascolto** e al rispetto: a ricevere attenzione, cortesia, disponibilità e competenza da parte di tutto il personale.
- **Diritto all'informazione:** a ottenere comunicazioni chiare, tempestive, esaustive e comprensibili riguardo alle proprie condizioni di salute, alle terapie, ai trattamenti e alle procedure diagnostiche.
- **Diritto alla consapevolezza terapeutica:** a conoscere finalità, modalità e obiettivi delle prestazioni sanitarie, instaurando un rapporto fiduciario con il medico referente e con l'équipe curante.

LA STRUTTURA

SEZIONE PRIMA

7 Diritti e Doveri dell'Utente

- **Diritto all'assistenza qualificata:** ad essere seguito da personale adeguatamente formato e competente, secondo standard di qualità e aggiornamento continuo.
- **Diritto alla sicurezza delle cure:** alla garanzia che l'istituzione metta a disposizione strumenti diagnostici, terapeutici e scientifici aggiornati, permettendo ai professionisti di operare secondo scienza, coscienza e codici deontologici.
- **Diritto alla trasparenza:** a conoscere le condizioni di soggiorno e i costi relativi alle prestazioni o ai servizi richiesti.
- **Diritto dei familiari all'informazione:** entro i limiti consentiti dalla normativa sulla privacy e nel rispetto della volontà espressa dall'Ospite.
- **Diritto al reclamo e al suggerimento:** a presentare osservazioni, reclami o proposte in forma verbale o scritta, e a conoscerne l'esito.
- **Diritto alla partecipazione:** a esprimere la propria opinione sui servizi ricevuti attraverso i questionari di soddisfazione predisposti dalla Casa di Cura

LA STRUTTURA

SEZIONE PRIMA

7.1 Doveri dell'Utente

Gli Utenti della Casa di Cura Villa Silvia sono invitati ad adottare un comportamento responsabile, rispettoso e collaborativo, fondato sulla comprensione dei diritti e delle esigenze altrui e sull'osservanza delle norme che regolano la vita comunitaria.

In particolare, hanno il dovere di:

- **mantenere** un comportamento decoroso e rispettoso verso gli altri Ospiti, il personale e la struttura;
- **non introdurre né assumere** sostanze alcoliche, stupefacenti, farmaci o altri prodotti non autorizzati dal personale sanitario;
- **non fumare** nelle camere di degenza e in tutti gli spazi interni non destinati a tale scopo;
- **non praticare giochi d'azzardo** o comportamenti contrari al buon costume e alla convivenza civile;
- **rispettare** gli ambienti, gli arredi e le attrezzature messi a disposizione, contribuendo a mantenerli in buono stato;
- **collaborare** con il personale sanitario seguendo le indicazioni terapeutiche e partecipando attivamente al proprio percorso riabilitativo;
- **osservare** gli orari e le regole interne della Casa di Cura, contribuendo al buon andamento delle attività assistenziali e di reparto.

SERVIZI

PARTE SECONDA

8 Ricovero

Chiunque desideri ricoverarsi presso la Casa di Cura può contattare l'Ufficio Ricoveri al numero 071/7927961 dalle 8:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì e dalle 8:00 alle 12:30 il sabato. Si accettano ricoveri da tutto il territorio nazionale; per i ricoveri provenienti da paesi esteri viene fatta una valutazione della parte sia medica che amministrativa per stabilire la documentazione necessaria al ricovero.

8.1 Tipo di ricovero – Gestione liste di attesa

Presso la Casa di Cura Villa Silvia l'accesso avviene esclusivamente tramite ricovero programmato. Il sistema di gestione delle liste di attesa è consultabile a questo link

https://www.villasilvia.com/wp-content/uploads/2025/09/gestione_liste_di_attesa_ricovero.pdf



SERVIZI

PARTE SECONDA

8.1 Tipo di ricovero – Gestione liste di attesa

I ricoveri si distinguono:

- **ORDINARIO IN CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (S.S.N)**

Prevede l'assunzione, da parte del S.S.N., di tutti gli oneri relativi alla degenza e alle prestazioni sanitarie erogate durante il ricovero. L'accesso a questa modalità è possibile mediante prenotazione presso l'Ufficio Ricoveri, con inserimento in lista d'attesa. L'Ospite ha facoltà di richiedere una sistemazione in Classe Superiore (camera singola) sostenendo direttamente i costi legati al miglior trattamento alberghiero.

- **ORDINARIO IN REGIME PRIVATISTICO**

In questo caso l'utente si fa carico in maniera autonoma di tutti i costi relativi alla degenza e alle prestazioni sanitarie. È esclusa qualsiasi possibilità di rimborso da parte del S.S.N. La prenotazione può essere effettuata presso l'Ufficio Ricoveri della struttura

SERVIZI

PARTE SECONDA

8.2 Accesso al ricovero

Per accedere al ricovero è necessaria la richiesta da parte di:

- servizi territoriali;
- MMG o medico specialista;
- medico della Casa di Cura.

Le richieste pervenute vengono valutate dal Dirigente Medico.

Sono esclusi i casi di:

- patologie non pertinenti;
- utenti resistenti ai dettami del protocollo terapeutico in essere.

SERVIZI

PARTE SECONDA

8.3 Cosa portare e non portare per il ricovero

1. IMPEGNATIVA per il ricovero completa di tutti i dati anagrafici e comprensiva di diagnosi compresa la motivazione del ricovero;

2. DOCUMENTAZIONE SANITARIA: es. cartelle cliniche riferite a precedenti ricoveri, indagini diagnostiche e/o radiologiche ed eventuali esami di laboratorio già eseguiti, ecc.;

3. TESSERA SANITARIA E CODICE FISCALE: per i cittadini italiani. I Ospiti stranieri comunitari o extra-comunitari devono essere in possesso di un valido documento di identità da presentare all'Ufficio Ricoveri.

3. ABBIGLIAMENTO: si consiglia un abbigliamento comodo e funzionale.

4. MATERIALE PER L'IGIENE PERSONALE: asciugamani, sapone, dentifricio, spazzolino da denti, shampoo e docciaschiuma.

SERVIZI

PARTE SECONDA

8.3 Cosa portare e non portare per il ricovero

È PROIBITO PORTARE ALL'INTERNO DELLA CASA DI CURA I SEGUENTI OGGETTI:

- Bevande alcoliche
- Farmaci non autorizzati o sostanze illegali
- Oggetti a forma appuntita o tagliente (es. rasoi con lama, forbici e forbicine, lima per unghie)
- Oggetti che possono arrecare disturbo agli ospiti, quali ad esempio, televisioni, radio e ventilatori
- Cibi
- Stoviglie
- Lenzuola

Gli Ospiti sono invitati a non portare in clinica oggetti preziosi ed importanti somme di denaro per ragioni di sicurezza. La clinica Villa Silvia 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, né a titolo di mancia né a titolo di deposito. Altre e ulteriori informazioni sono fornite dall'Ufficio Ricoveri e contenute nel Regolamento della Clinica consegnato al momento del ricovero.



SERVIZI

PARTE SECONDA

8.4 Procedure amministrative

L'Utente dovrà portare e consegnare i seguenti documenti:

- richiesta di ricovero del MMG o specialista di riferimento (IMPEGNATIVA);
- carta d'identità o passaporto;
- codice fiscale;
- tessera sanitaria, o eventuale documento di altro Ente Assistenziale se il ricovero è in regime privatistico;
- eventuale documentazione clinica se utile al ricovero.

Al momento del ricovero l'operatore addetto all'accettazione provvederà all'espletamento delle incombenze amministrative. È importante lasciare un recapito telefonico. L'utente, qualora lo desideri, potrà essere accompagnato da un familiare, il quale attenderà il tempo necessario per completare le attività di ricovero.

SERVIZI

PARTE SECONDA

8.5 Accoglienza in reparto

Il Paziente in reparto verrà accolto dal personale sanitario della degenza (coordinatore Infermieristico o suo infermiere sostituto e OSS) che provvederà nel primo momento ad assegnare la stanza di degenza, il letto, l'armadietto e il comodino. Verranno fornite le indicazioni per l'uso delle luci e del campanello di chiamata.

L'Ospite verrà successivamente accompagnato dal medico di reparto per la visita medica di ingresso, durante la quale verranno prescritti:

- Esami ematochimici
- ECG
- Terapia farmacologica

Durante l'accoglienza, l'attenzione è rivolta all'ascolto dei bisogni e delle aspettative dell'Ospite e dei suoi familiari, informazioni fondamentali per la pianificazione personalizzata del processo di cura.

La camera o il letto assegnati possono, per ragioni organizzative, essere cambiati durante il periodo di ricovero.

SERVIZI

PARTE SECONDA

8.6 La permanenza in reparto

Il personale sanitario, composto da Medici, Infermieri e OSS, promuove la salute garantendo un'assistenza di qualità nel rispetto della sicurezza delle cure, applicando le procedure e i protocolli in vigore nella Clinica. Assicurano inoltre il rispetto dei regolamenti sottoscritti prima del ricovero e al ricovero.

Il personale sanitario illustra all'Ospite le diverse fasi della vita di reparto.

Si sottolinea inoltre l'importanza della partecipazione attiva al percorso riabilitativo, seguendo il programma settimanale previsto.

SERVIZI

PARTE SECONDA

8.7 Trattamento terapeutico – riabilitativo

Il Trattamento, attuato da un'Equipe multidisciplinare (Psichiatra, Medico di reparto, Coordinatore infermieristico, Infermiere, Psicologo, Educatore Professionale ed OSS) prevede la definizione degli obiettivi terapeutici e il loro monitoraggio per tutta la durata della degenza.

Esso prevede:

- cura delle problematiche fisiche sostanza-correlate
- acquisizione di consapevolezza del disturbo
- motivazione al cambiamento
- strategie per la gestione del craving
- prevenzione delle ricadute
- acquisizione di capacità di coping personali
- promozione della qualità di vita
- colloqui individuali
- gruppo attività corporea

La partecipazione attiva dell'Ospite alle attività riabilitative è essenziale per un percorso di cura efficace e personalizzato. Attraverso il PRI, l'équipe multidisciplinare pianifica un intervento mirato che risponda alle esigenze individuali, coinvolgendo l'Ospite in modo consapevole e partecipativo. Il percorso riabilitativo, integrando diverse modalità terapeutiche, contribuisce al raggiungimento del benessere globale e al miglioramento della qualità di vita dell' Ospite.

SERVIZI

PARTE SECONDA

8.8 Disposizioni varie

In tutta la struttura sanitaria è fatto assoluto divieto di fumare. In apposite aree è possibile fumare senza creare danno alla salute di terzi.

Tutti i visitatori devono evitare di ingombrare corridoi o stanze di degenza e di portarvi bambini di età inferiore ai 12 anni.

Durante la degenza è vietato integrare l'alimentazione con cibi o bevande provenienti dall'esterno. È opportuno attenersi al menù proposto dal personale e, nel caso di esigenze cliniche particolari, il Medico di reparto prescriverà la dieta più idonea per l'Ospite.

SERVIZI

PARTE SECONDA

9 Dimissione

9.1 Procedure di dimissione

La data presunta di dimissione viene definita durante la riunione di Équipe e comunicata all'Ospite, di regola, con un anticipo sufficiente per avvertire i familiari. All'atto della dimissione, che normalmente avviene entro le ore 11:00, verrà consegnata dal Medico di reparto la lettera di dimissione contenente tutte le indicazioni necessarie per la prosecuzione delle cure al domicilio, incluso un appuntamento per la prima visita di controllo con il proprio Specialista il Medico di riferimento del Servizio territoriale di Competenza al fine di garantire la continuità terapeutica. L'Ospite dopo aver ritirato la sua lettera di dimissione potrà recarsi dall'infermiere per avere le dovute informazioni in merito alle modalità di assunzione della terapia domiciliare prescritta dal medico.

Verrà richiesto di presentarsi presso l'Ufficio Ricoveri per regolarizzare le eventuali spese a proprio carico, quali differenza per sistemazione in Classe Superiore o ricovero in regime privatistico, etc. Sarà consegnata regolare fattura. Presso lo stesso sportello, si potrà richiedere Copia della Cartella Clinica (Paragrafo 4.3).



SERVIZI

PARTE SECONDA

9 Dimissione

9.1 Procedure di dimissione

All'atto della dimissione verrà richiesta la compilazione, in forma anonima, e la relativa restituzione del questionario di soddisfazione dell'Utente contenente i giudizi sul grado di soddisfazione dei servizi/prestazioni ricevute e i suggerimenti per gli opportuni miglioramenti. Il questionario compilato andrà depositato nelle apposite cassette situate presso la Degenza.

L'Ospite può richiedere di essere dimesso prima che sia concluso il programma di trattamento stabilito dal Medico e contro il parere dello stesso; in tal caso l'Ospite deve dichiarare per iscritto la propria intenzione di interrompere la degenza assumendosene la totale responsabilità.

QUALITA'

PARTE TERZA

10 Standard di qualità e servizi

In linea con la propria mission, la Casa di Cura è orientata al prendersi cura della persona e si impegna a perseguire/garantire i seguenti obiettivi di qualità.

10.1 Ricovero e cure

Qualità della cura: Garanzia di impegno a curare ed assistere in modo continuativo tutti gli Ospiti con le più avanzate conoscenze mediche e tecnologiche a nostra disposizione.

Umanizzazione dei rapporti: Impegno del personale a rispettare la dignità e la privacy dell'Ospite secondo procedure definite e ad interfacciarsi sempre cordialmente e rispettosamente con ospiti e familiari. Rispetto della dignità, delle convinzioni personali e del credo religioso: Assenza di qualsiasi forma di discriminazione per età, genere, etnia, lingua, condizione sociale, credo religioso, opinione politica.

Chiarezza dell'informazione sulle cure ricevute: Impegno del personale medico a fornire sempre all'Ospite 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.

QUALITA'

PARTE TERZA

10.1 Ricovero e cure

- **Personalizzazione del percorso terapeutico:** Definizione del progetto terapeutico e dei programmi riabilitativi, secondo linee guida scientificamente validate, condivisi con medici invianti, Ospite e familiari.
- **Indicazioni sulla vita di reparto:** Consegna del regolamento interno al momento del ricovero e illustrazione delle regole e degli avvisi tramite apposite bacheche presenti nei reparti dedicati alla degenza. Illustrazione della vita in reparto da parte di un operatore disponibile a fornire tutti i chiarimenti richiesti dall'Ospite e dai suoi familiari.
- **Rapporti con i familiari:** Sono garantite le visite ai degenti nelle fasce orarie indicate nella carta dei servizi ed esposte in struttura.
- **Sono garantiti i colloqui con i sanitari:** nel rispetto della normativa sulla privacy, ogni équipe medica garantisce la possibilità di essere informati sullo stato di salute del proprio caro, previa autorizzazione dello stesso. Chiarezza della lettera di dimissione contenente tutte le informazioni utili al medico di riferimento per la continuità assistenziale.
- **Consegna di una lettera di dimissione che prevede:** 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).



QUALITA'

PARTE TERZA

10.2 Prestazioni alberghiere

- **Pulizia delle aree di degenza e di socializzazione:** Garanzia di massima cura delle aree riservate all'utenza in struttura.
- **Comfort 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 ospiti.
- **Accoglienza:** La Clinica si impegna ad esporre informazioni interne chiare ed efficaci per favorire l'orientamento di tutti gli Ospiti.
- **Assenza di barriere architettoniche:** Tutte le strutture della Casa di Cura sono prive di barriere architettoniche per garantire uguale accessibilità a tutte le persone.
- **Pasti personalizzati:** È garantita a tutti gli utenti la possibilità di concordare Menù dietetici qualora il Medico ne ravvisi la necessità.
- **Presenza di spazi comuni:** La Clinica è dotata di - Aree di degenza - Aree di socializzazione - TV e arredamento per garantire il comfort dei pazienti - Aree predisposte per i fumatori - Aule polifunzionali per le attività - Spazi verdi (parco interno) - Chiesa Bar

QUALITA'

PARTE TERZA

10.3 Ascolti, suggerimenti e reclami

Informazione preventiva sulle modalità di ricovero: garanzia di supporto nell'adempimento delle pratiche necessarie al ricovero: Disponibilità a fornire informazioni di persona, telefonicamente o via e-mail tutte le informazioni utili al ricovero da parte del personale dell'Ufficio Ricoveri.

Chiarezza dell'informazione: Garanzia di fornire sempre informazioni chiare e precise da parte del personale e nella Carta dei Servizi. La Carta dei Servizi è sempre disponibile alla lettura o scaricabile dal Sito Internet www.villasilvia.com

Semplicità di ottenimento di copia di cartella clinica: L'Ufficio Ricoveri fornisce anche telefonicamente indicazioni su come ottenere copia della cartella clinica.

Tempo di rilascio di copia di cartella clinica: Come da normativa (legge Gelli/Bianco) è garantita la consegna della copia della cartella clinica entro 7 giorni lavorativi.

Possibilità di esprimere il proprio parere sui servizi ricevuti: Consegna a tutti gli Ospiti dei questionari di soddisfazione per la valutazione dei servizi ricevuti da consegnare al personale sanitario e/o amministrativo oppure da deporre in forma anonima in apposita cassetta.

Accoglimento dei reclami: Tutto il personale è deputato alla raccolta di eventuali reclami e all'inoltro alla Direzione Sanitaria o Amministrativa in base alla competenza.



LA NASCITA DI VILLA SILVIA

La Visione del fondatore

Dott. Nicola Aliotta

La nostra storia ha inizio nel 1963, quando il Dottor Nicola Aliotta, psichiatra e figura lungimirante, fonda la casa di cura Villa Silvia a Senigallia. Acquisendo e ristrutturando un ex "correzionale", il Dottor Aliotta intuisce che la "nevrosi", come veniva allora definita, e in generale la malattia mentale, sarebbero diventate le "malattie del futuro". Villa Silvia è stata concepita per curare il disagio psichico, mettendo la salute mentale "letteralmente al centro di Senigallia".

Fin dai primi anni Sessanta, l'approccio a Villa Silvia si distingueva per l'attenzione alla libera scelta del paziente e l'assenza di contenzione. Sebbene venissero utilizzate terapie come l'elettroshock (con il consenso del paziente e preparazione anestesiológica) e i primi psicofarmaci, la clinica si basava su un profondo rispetto per la persona. Villa Silvia è oggi il punto di partenza del percorso di recupero, il luogo dove si effettua la fase di disintossicazione e si inizia la "conta dei danni" al corpo, alle relazioni e alla società.

1963



[illegible]

[illegible]



Viale Anita Garibaldi, 64, 60019 Senigallia (AN)

Tel: +39 071 792 7961 - www.villasilvia.com - info@villasilvia.com