

Benvenuti!

Carta dei servizi

Casa di Cura
VILLA CRISTINA

www.emeisitalia.it

Una Casa di Cura



Rev 13/04/2026

Gentile Pazienti,

Benvenuti nella Casa di Cura Villa Cristina.

Il vostro benessere quotidiano e il vostro comfort sono la nostra priorità.

Ci auguriamo che il ricovero presso la nostra struttura possa essere proficuo e piacevole e che il nostro personale possa accompagnarvi giorno per giorno ed essere sempre attento e pronto ad ascoltarvi.

Vi invitiamo a leggere attentamente questa Carta dei Servizi pensata per fornirvi tutte le informazioni necessarie per orientarvi al meglio all'interno della Clinica.

È inoltre per noi uno strumento attraverso il quale, grazie anche alla vostra attenta partecipazione, possiamo migliorare la qualità dei servizi che offriamo giorno per giorno.

Tutto il personale si unisce a me e al direttore sanitario nell'augurarvi un piacevole percorso insieme a noi.

Il direttore

Roger Ubaldo BONINO

Nebbiuno, aprile 2026

SOMMARIO

Capitolo 1	04
Capitolo 2	08
Capitolo 3	16
Capitolo 4	18
Capitolo 5	28
Capitolo 6	31
Capitolo 7	34
Capitolo 8	41
Capitolo 9	45
Capitolo 10	49
Capitolo 11	57
Lista degli Allegati	63

CAPITOLO 1

LA VOSTRA CASA DI CURA





Strada Dorsale del
Poggio Radioso (s.n.c.)
28010 Nebbiuno (NO)

Casa di Cura Villa Cristina

1. Dove siamo

La Casa di Cura ad indirizzo neuropsichiatrico Villa Cristina è situata a Nebbiuno, una cittadina posta nell'Alto Vergante, in provincia di Novara, incastonata sulla collina che si affaccia sul Lago Maggiore e che domina il delizioso borgo medievale di Campiglia

La Casa di cura si trova in Strada Dorsale del Poggio Radioso.



2. Come raggiungerci

In auto si può raggiungere percorrendo la A26 Genova-Gravellona Toce ed è consigliabile l'uscita di Meina. All'incrocio a T, svoltare a sinistra, proseguire su via per Montrigiasco e imboccare la Circonvallazione.

Proseguire per 4 km e svoltare poi a sinistra per Dorsale del Poggio Radioso.

3. L'accoglienza

La reception è aperta
tutti i giorni
dalle ore 9.00
alle ore 18.00

Al di fuori degli orari di
apertura dell'ufficio,
contattare il
n. 0322/280761

Casa di Cura Villa Cristina

Villa Cristina è una Casa di Cura ad indirizzo neuropsichiatrico che opera in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale presso Nebbiuno, in provincia di Novara.

È una struttura che fa parte del Gruppo *emeis*.

Nel 2012 è stata costruita ex-novo sulla collina di Nebbiuno, fronte lago.

È entrata in funzione nel 2013 a seguito dell'Autorizzazione al trasferimento dell'attività della storica Casa di Cura di Savonera (Torino) con dgr n. 45-5167 del 28/12/2012 e relativo Accreditamento.

La Casa di Cura eroga, in regime di ricovero a carico del S.N.N., i servizi e le prestazioni di diagnosi e cura delle malattie neuropsichiatriche, sia in regime di Sub Acuzie (SA1) e Post Acuzie (PA2) per i pazienti del Piemonte, sia in regime di Riabilitazione per i pazienti provenienti da fuori regione.

Gli obiettivi della Casa di Cura sono basati sulla domanda riabilitativa da parte di persone colpite da affezioni attinenti l'area psichiatrica e neurologica.

L'attività è integrata all'interno della rete Regionale pubblica e gli standard e gli indicatori di riferimento sono quelli definiti dalle linee guida internazionali.

Capitolo 2

L'ÉQUIPE



« UNA ÉQUIPE ATTENTA AL BENESSERE DEGLI OSPITI »

Il Personale al vostro servizio

Il personale della Casa di Cura è facilmente identificabile grazie al tesserino di riconoscimento e alla divisa

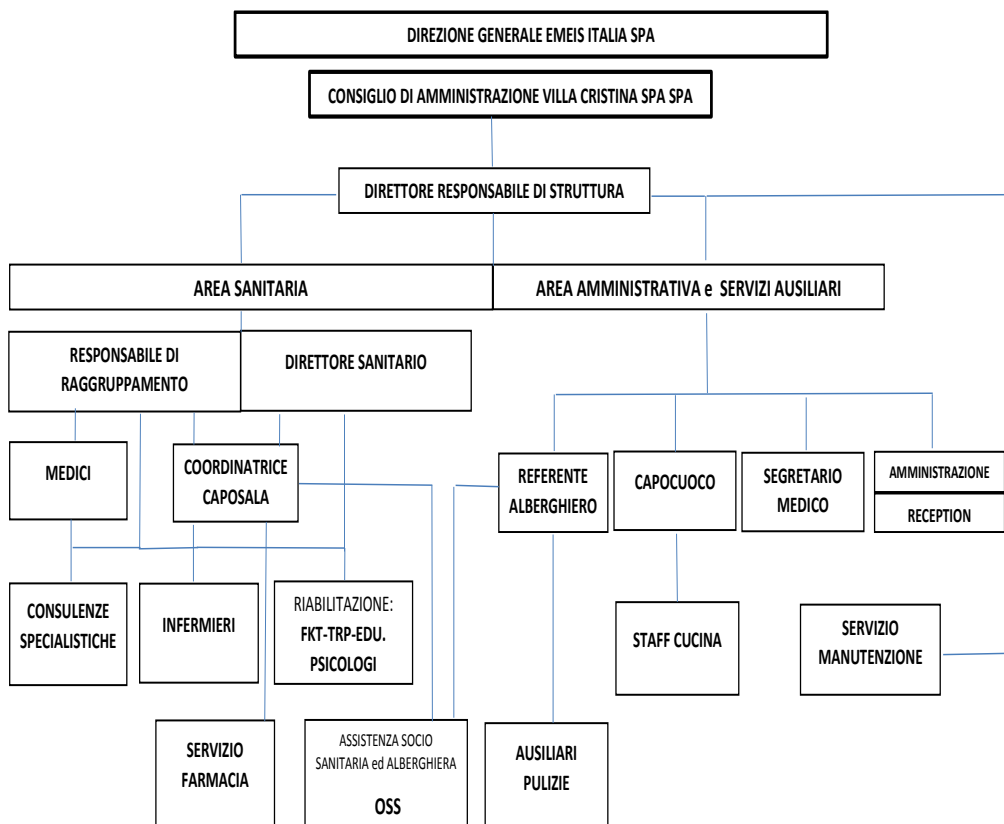
- Per gli infermieri:
Divisa bianca con bordi blu
- Per i medici e gli psicologi:
Camice bianco
- Per il personale ausiliario
Divisa bianca con bordi gialli
- Per gli OSS
Divisa bianca con bordi azzurri
- Per il team riabilitativo
fisioterapisti-educatori
professionali, tecnici della
riabilitazione psichiatrica:
Divisa bianca con bordi lilla

La Casa di Cura si impegna a favorire la partecipazione dei propri Operatori a corsi di qualificazione e riqualificazione, nel rispetto degli accordi previsti dal C.C.N.L.; assicura inoltre un aggiornamento formativo interno continuo, a cura di figure professionali qualificate, interne o esterne alla struttura.

Il personale è coinvolto in una formazione continua e permanente ed è incentivato a partecipare a corsi di aggiornamento e convegni: la sua attività assistenziale e progettuale è periodicamente supervisionata da personale competente.

« UNA ÉQUIPE ATTENTA AL BENESSERE DEGLI OSPITI »

L'organigramma



Durante la degenza siete seguiti da una **equipe multidisciplinare** costituita da Medici, Psichiatri, Psicologi, Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica, Educatori professionali sanitari, Fisioterapisti, personale dedito all'assistenza diretta quali Infermieri e OSS, oltre la presenza di figure professionali in consulenza.

● IL DIRETTORE SANITARIO

Il dott. **Enrico Teta**, specializzato in Psichiatria, supervisiona e coordina l'assistenza medica garantita dai Medici Psichiatri di reparto, integrando le cure proposte con consulenze di professionisti esterni specializzati in Internistica, Cardiologia e Fisiatria.

● I MEDICI

L'equipe medica vi prende in carico all'ingresso in struttura, provvedendo ad occuparsi del vostro stato di salute, monitorando l'andamento della malattia in corso. Provvede alle prescrizioni terapeutiche e alle disposizioni di carattere assistenziale necessarie. Dispone gli accertamenti diagnostici necessari, predispone interventi terapeutici coordinati e strutturati con tutti i componenti dell'equipe multidisciplinare.

È in costante collegamento con i servizi territoriali delle ASL favorendo un'adeguata continuità terapeutica nell'ambito territoriale e/o domiciliare. Mantiene costanti comunicazioni con i vostri familiari e caregiver.

● GLI INFERMIERI

Gli infermieri agiscono sotto la responsabilità della Direzione Sanitaria e della **Referente infermieristica, Cinzia D. N.**

Garantiscono l'assistenza infermieristica giorno e notte e lavorano attenendosi ai decreti che regolano la loro professione. La loro presenza permette la tempestiva segnalazione al Medico di ogni variazione delle vostre condizioni di salute.

● I FISIOTERAPISTI

I fisioterapisti lavorano all'interno dell'equipe multidisciplinare in relazione alla valutazione, stesura, attuazione e verifica del progetto riabilitativo qualora necessitate di interventi fisioterapici. Progettano, realizzano e sorvegliano le attività di gruppo mirate al mantenimento della motilità globale, della socializzazione e della prevenzione dei danni secondari. I programmi di attività fisica e motoria vengono attuati in accordo con i medici di reparto.

● GLI PSICOLOGI

In collaborazione con l'equipe medica svolgono colloqui clinici e interventi individuali e di gruppo. Gli psicologi approfondiscono la conoscenza del degente per meglio definire un quadro dello stato affettivo, cognitivo, sociale, psicologico e valutano e identificano gli eventuali deficit e problematiche comportamentali, psicologiche e relazionali. Inoltre svolgono , valutazioni mediante test diagnostici quali per esempio: Rorschach, Wais e SCID.

● TECNICI DELLA RIABILITAZIONE PSICHIATRICA (TRP) ED EDUCATORI PROFESSIONALI SANITARI

I TRP e gli educatori professionali collaborano con l'equipe multidisciplinare supportandovi nella quotidianità attraverso strumenti educativi e riabilitativi, svolgendo interventi individuali e attività di gruppo sulla base del progetto personalizzato condiviso con voi e l'equipe di cura. Le attività proposte si possono suddividere per area di intervento: area cognitiva, relazionale-espressiva, emotiva-relazionale e rilassamento.

● GLI OPERATORI SOCIO SANITARI

L'assistenza alla persona è svolta da figure specializzate, in possesso della qualifica di Operatore Socio Sanitario (OSS), in numero conforme alle leggi vigenti

L'OSS si occupa di:

- Interventi rivolti all'assistenza diretta
- Interventi di protezione della persona (controllo e vigilanza);
- Interventi e attività socio-riabilitative

L'Operatore è invitato a "prendersi cura" di ognuno di voi, instaurando con voi un rapporto di empatia e fiducia.

● L'ASSISTENZA RELIGIOSA

Per tutti i degenti, di qualsiasi religione, è a disposizione un ambiente apposito, un Locale di Culto al piano terra.

I pazienti di confessione cattolica, previa autorizzazione del Medico, potranno assistere alla Messa, una volta alla settimana secondo disponibilità del sacerdote, presso il luogo di culto.

In caso di necessità, il personale della riabilitazione provvederà ad informare un sacerdote che si renderà disponibile per i colloqui personali.

Qualora desideraste contattare ministri di altri culti, potrete rivolgervi al direttore che provvederà in tal senso.

L'area amministrativa

● DIREZIONE DI STRUTTURA

Il Direttore di struttura, Roger Ubaldo BONINO, si occupa dell'organizzazione generale delle attività, vigila sugli aspetti qualitativi dei servizi che vengono offerti e sulla qualità di vita all'interno della Casa di Cura.

● UFFICIO ACCETTAZIONE FRONT OFFICE

URP

Le sig.re Isabella G., Valentina G. e Laura G. sono le Receptionist e si occupano delle prenotazioni, della gestione delle Liste d'Attesa, dell'accoglienza, di fornire informazioni e orientare il vostro percorso presentando le prestazioni fornite.

Svolgono inoltre, insieme all'Amministrativa signora **Enrica M.**, le funzioni di **URP** accogliendo le vostre eventuali proposte e i vostri reclami.

● ASSISTENTE DI DIREZIONE

La signora **Alessandra D.** è la Referente della parte amministrativa della Casa di Cura

● SEGRETARIO MEDICO

Il sig. **Andrea M.** si occupa della gestione amministrativa degli ingressi e della parte contrattuale dei servizi alberghieri aggiuntivi e altri extra.

Vi accoglie al vostro arrivo, vi fornisce le prime informazioni e fa firmare le documentazioni utili alla formalizzazione del ricovero, compila il vostro dossier, apre la Cartella Clinica Informatizzata e procede alla vostra registrazione sul portale dell'ASL dell'avvenuto ricovero.

L'area alberghiera

● **II CAPOCUOCO**

Il Capocuoco è il sig. Mauro M. che, insieme alla sua Brigata di Cucina, predispone e prepara ogni giorno cibi sempre freschi. La Brigata è composta da altre due cuoche, un aiuto-cuoco e da due addette alla cucina.

● **LA REFERENTE DEI SERVIZI ALBERGHERI**

La sig.ra Mioara M. è la Referente dei Servizi Alberghieri; garantisce il vostro confort alberghiero, la pulizia e l'igiene dei locali. Coordina il circuito della biancheria e assicura la gestione dei prodotti di pulizia.

● **GLI AUSILIARI DI PULIZIA**

Sono gli Operatori che si occupano della pulizia dei locali dedicati alla degenza e dei locali comuni.

● **SERVIZIO MANUTENZIONE**

Il nostro Manutentore è il sig. Aniello S. , che garantisce la manutenzione ordinaria degli impianti e dei locali al fine di assicurare il comfort e la sicurezza necessari durante il vostro periodo di ricovero.

CAPITOLO 3

I VOSTRI SPAZI



La Casa di Cura vi accoglie in un ambiente spazioso e luminoso

1. Sala Polivalente

Una grande sala dove svolgere le attività riabilitative insieme ai Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica e agli Psicologi

2. Sala di soggiorno comune (Tisaneria di Reparto)

Un luogo accogliente e conviviale per poter pranzare e cenare tutti insieme, gustando i piatti proposti dal nostro chef e dalla sua équipe di cucina

3. Camere di degenza

Le camere di degenza sono suddivise in camere doppie e camere singole, e ogni camera dispone di un bagno privato

4. Palestra

Un luogo pensato per svolgere esercizi di ginnastica dolce e rimanere attivi sotto la guida del fisioterapista

5. Bagno Assistito

La Clinica dispone di un bagno assistito per reparto di degenza, dedicato all'assistenza dei Pazienti non autosufficienti.

6. Sala di culto

La Sala di Culto all'interno della Clinica è lo spazio dedicato allo svolgimento delle funzioni liturgiche per i Pazienti presenti.

7. Locale ristoro

A disposizione dei visitatori, con distributore d'acqua, bevande e alimenti

CAPITOLO 4

INFORMAZIONI PRATICHE



1. Criteri di accesso

I ricoveri avvengono in forma volontaria e non contemplano un quadro clinico acuto, di solito gestito in una fase precedente dagli SPDC ospedalieri territoriali competenti.

Non sono di regola ammessi pazienti minorenni, donne in gravidanza, pazienti con malattie infettive che ne richiedono l'isolamento.

La Casa di Cura valuta l'appropriatezza dei ricoveri attraverso una serie di indicatori contenuti nella Proposta di Ricovero, al fine di:

- Evitare ricoveri inappropriati (che non rientrino nella casistica delle competenze della Clinica);
- Evitare il protrarsi dell'attesa di ricovero;
- Evitare di protrarre la durata della degenza oltre il necessario;

Il ricovero è vincolato alla firma del “Consenso Informato” da parte dell'avente diritto e/o dei suoi legali rappresentanti (Amministratore di Sostegno e/o Tutore).

Si può essere ricoverati in regime di convenzione con il SSR o in regime di solvenza

La Segreteria Medica è accessibile sia di persona sia telefonicamente, per informazioni generali sulle liste di attesa, sulla prenotazione o sulla posizione individuale

2. Ricovero in convenzione

Il ricovero in convenzione può avvenire sia per i pazienti piemontesi sia per i pazienti di fuori regione.

I ricoveri avvengono nel rispetto delle due liste d'attesa, quella della Regione Piemonte e quella dedicata per le richieste di fuori regione, come previsto dalle linee guida nazionali seguendo le indicazioni dell'ultima riforma regionale per i pazienti territoriali del Piemonte (dgr.14-8045 del 29/12/2023)

Pazienti provenienti dalla Regione Piemonte:

La struttura accoglie pazienti in fase subacuta (SA1) e in post acuzie (PA2), seguendo le procedure previste dalla DGR del 29 dicembre 2023, n.14-8045.

Secondo la Riforma Regionale del Piemonte, i Pazienti piemontesi, definiti ora "territoriali", entrano su richiesta del Dipartimento di Salute Mentale competente territorialmente e quindi del Medico Psichiatra operante nel CSM-SPDC-SERD con approvazione dell'Impegno di spesa da parte del Responsabile di Servizio o suo delegato.

È prevista anche la richiesta del Medico di Medicina Generale (MMG) del paziente, che chiede la presa in carico al Centro di Salute Mentale territoriale (con dovere di risposta entro 5 giorni) e con validazione dell'impegno di spesa da parte delle articolazioni ASL interessate (DSM, Dipendenze).

La Direzione Sanitaria prende visione delle richieste e in casi eccezionali si riserva la possibilità di comunicare agli invianti la non adeguatezza della Casa di Cura alla gestione del paziente in base a criteri esclusivamente clinici.

Entro 7 giorni dall'ingresso, la Struttura elabora per ogni persona uno specifico Piano riabilitativo, che viene inviato all'ASL di competenza e che prevede altresì la durata dell'inserimento.

Le proroghe di ricovero sono concordate con i sanitari dei servizi inviati mediante nuova specifica proposta.

Pazienti provenienti da fuori Regione

La struttura accoglie pazienti di fuori regione in regime di Riabilitazione Psichiatrica (cod. 56); questi posti letto dedicati sono definiti «Ospedalieri», entrano su richiesta degli Psichiatri di SPDC e CPS per un massimo di 40 giorni di degenza.

L'accettazione è subordinata al parere favorevole del Direttore Sanitario e dei medici della Casa di Cura.

3. Ricovero in regime di solvenza

La Clinica ha la possibilità di accogliere pazienti in regime di solvenza, definiti «Privati».

Le condizioni contrattuali sono disponibili presso la Segreteria Medica della Clinica.

Per i Pazienti Privati, l'accettazione è subordinata al parere favorevole del Direttore Sanitario della Casa di Cura.

Tutti i pazienti siano essi ricoverati in convenzione – SSN, che privati devono rispettare le regole interne della Clinica

4. Tipologia di Ricovero

Per i pazienti piemontesi:

- il ricovero in SA1 (sub-acuzia 1), ha una durata massima di 45 giorni.
- Il ricovero in PA2 (post-acuzia 2) ha una durata massima di 60 giorni.

La tipologia e la durata effettiva del ricovero per ogni paziente, sono programmate dal Servizio territoriale inviante (CSM-Serd-SPDC) e indicate sul modulo di richiesta inviato alla Casa di Cura; tuttavia il continuo scambio di informazioni tra Villa Cristina e i Servizi invianti può esitare in una dimissione anticipata.

Per i pazienti provenienti da fuori regione (“ospedalieri”):

- il ricovero in regime di Riabilitazione ha una durata massima di 40 giorni.
La normativa regionale (dgr.14-8045 del 29/12/2023) non prevede la possibilità di un prolungamento immediato del periodo di ricovero.

5. Il giorno del ricovero

Il giorno del ricovero consegnerete al Segretario Medico:

- a. Copia della tessera sanitaria in corso di validità
- b. Copia di un documento di identità in corso di validità
- c. Codice fiscale
- d. Recapito telefonico di un familiare o dell'Amministratore di Sostegno (ADS) /Curatore o Tutore Legale.
- e. Impegnativa Rossa per i pazienti «Ospedalieri».

All'atto del ricovero vi viene consegnato un opuscolo informativo contenente informazioni sull'orientamento durante il periodo di degenza.

La Segreteria Medica, verificati i dati necessari, compila un dossier amministrativo, che sarà custodito nel Locale Accettazione insieme alla copia dei documenti identificativi; apre la Cartella Clinica Informatizzata e informa il Medico di Guardia che provvede all'accettazione sanitaria, e procede alla registrazione del paziente sul portale dell'ASL e dell'avvenuto ricovero.

Un Operatore Sanitario provvederà ad accompagnarvi nel vostro Reparto.

6. La degenza

Al momento dell'ingresso in reparto, la Caposala, la Referente Alberghiera e il personale sono pronti ad illustrarvi i servizi offerti e, affinché il soggiorno sia più sereno possibile, durante la degenza rimangono a disposizione per qualunque vostra ulteriore necessità.

Vi sarà richiesto di consegnare eventuale documentazione clinica e/o farmaci in vostro possesso; tali materiali vi verranno restituiti al momento della dimissione.

Le camere di degenza sono ad uno o a due posti letto, arredate con cura e sobrietà funzionale per un soggiorno confortevole, con bagno riservato completo di doccia e servizi igienici.

Ogni posto letto dispone di un dispositivo di chiamata su pulsantiera a muro.

In ciascun reparto di degenza è a disposizione una sala di soggiorno comune (che noi chiamiamo tisaneria) dotata di televisore.

Il menù settimanale è esposto nel locale tisaneria di un reparto per piano e nel salone comune al piano terra. Sono disponibili alcune alternative al menù quotidiano e, nel caso di patologie o altre necessità di tipo sanitario o religioso, il menù è personalizzabile. Il menù generale applicato (nelle varietà dei piatti, dosi e grammature servite) è validato dall'Ufficio SIAN dell'ASLNO

Chi entra in regime di convenzione deve provvedere a quanto necessario per il soggiorno: ricambi di biancheria personale, materiali e accessori per l'igiene personale.

Il materiale portato dall'esterno dai vostri familiari va consegnato in Reception e il personale di reparto provvederà a ritirarlo e a consegnarvelo.

Acquisti su internet di vestiti, oggetti di vario tipo, devono essere sempre autorizzati dal Personale della Riabilitazione del suo reparto; in caso contrario saranno rifiutati al corriere.

Le visite dei vostri parenti all'interno della Clinica, per motivi di sicurezza ed epidemiologici, possono avvenire solo dopo prenotazione telefonica alla Reception e si svolgono all'interno dell'area visitatori del piano terra. Per motivi di privacy, non è permesso salire sui reparti

VISITE	MATTINO	POMERIGGIO
LUN-VEN	Il mattino è dedicato ai colloqui delle Equipe Curanti con i Servizi Inviati e i Familiari	Visite Familiari con i pazienti Dalle ore 15,00 alle ore 16,45
SABATO e DOMENICA	Visite Familiari con i pazienti: Dalle ore 9.45 alle ore 10.45	Visite Familiari con i pazienti Dalle ore 15,00 alle ore 16,45

È possibile effettuare videochiamate programmate da concordare con il Personale della Riabilitazione del proprio reparto.

7. La dimissione

Quando le condizioni cliniche e amministrative lo consentono, potrete essere dimessi.

La data della dimissione viene sempre concordata con il DSM - CPS - SERD di riferimento.

Per motivi amministrativi e sanitari, le dimissioni concordate, devono avvenire durante i giorni feriali della settimana, da lunedì a venerdì e preferibilmente negli orari d'ufficio dalle 10,00 alle 16,00 e non nel fine settimana.

Per i «pazienti regionali - territoriali», la data è previamente fissata nell'impegno di spesa del Servizio inviante e modificata solo su loro esplicita domanda.

Per i pazienti «fuori-regione - ospedalieri» (periodo massimo di ricovero di 40 giorni in Riabilitazione) le dimissioni sono concordate e comunicate con congruo anticipo per iscritto e telefonicamente, previa comunicazione al Servizio inviante.

8. Il giorno prima della dimissione

Il giorno che precede la dimissione riceverete dagli educatori il questionario di soddisfazione, da riconsegnare a loro, che potrete compilare anche in forma anonima. Per noi è un elemento di valutazione importante per migliorare i servizi della nostra Clinica.

9. Il giorno della dimissione

All'uscita riceverete in consegna una busta chiusa contenente i referti delle indagini sanitarie eseguite, la documentazione clinica all'ingresso e la Lettera di Dimissione, indirizzata al vostro medico curante e indicante i dati salienti relativi al ricovero e le prescrizioni del caso.

Le dimissioni avvengono di regola al mattino a partire dalle ore 10.00, da lunedì a venerdì e non nel fine settimana.

Lasciando la stanza è importante non dimenticare i vostri oggetti personali e di ritirare in infermeria del suo reparto la Lettera di Dimissione che avrà redatto il Medico e di chiedere tutta la documentazione clinica personale consegnata all'atto del ricovero.

Infine al piano terra di espletare tutte le pratiche amministrative di dimissione presso l'Ufficio Accettazione del Segretario Medico.

Nell'ipotesi di auto-dimissioni «contro il parere del Medico», vi si chiederà di firmare una dichiarazione in Cartella Clinica, sollevando così la Casa di Cura da ogni responsabilità causata dalla vostra decisione o dei vostri familiari.

CAPITOLO 5

LA RISTORAZIONE



La ristorazione

La Casa di Cura è dotata di un'attrezzata cucina interna, dove il personale provvede a predisporre e preparare cibi sempre freschi che vengono serviti appena cucinati.

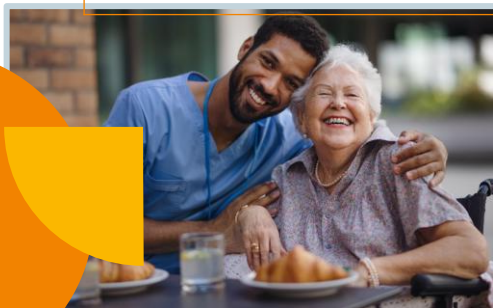
La Brigata di Cucina è composta dal Capocuoco, due cuoche, un aiuto cuoco e due addette mensa.

Particolare cura è dedicata al vitto che, pur privilegiando i sapori di una cucina creativa, è attentamente calibrato nel rispetto di tutte le prescrizioni di carattere medico-sanitario, al fine di offrire una dieta corretta ed equilibrata.

Vengono inoltre prodotti i pasti a texture modificata, (preparati per coloro che necessitano di alimentazione frullata).

1. Gli orari

Colazione	Pranzo	Cena
Servita in camera dalle ore 08h00	Servito in Sala da Pranzo di reparto dalle ore 12h00	Servita in Sala da Pranzo di reparto dalle ore 18h00



2. La varietà dei menu

● I MENU DELLA SETTIMANA

Il menù settimanale può essere consultato nel salone a piano terra, e nelle tisanerie di reparti di degenza: Monviso 1° piano, Monte Bianco 2° piano e Monte Cervino 3° piano.

Il menù ruota su quattro settimane e varia ogni semestre. Ogni piatto prevede una scelta sostitutiva semplice se non siete soddisfatti del menu.

3. Un esempio di menu

	Pranzo	Cena
LU	Pasta alla papalina Cotechino con lenticchie brasate Frutta fresca	Crema di verdura con riso Erbazzone con salsa al formaggio Carote prezzemolate Frutta fresca
MA	Pasta Pomodoro e funghii Scaloppina al limone Caponata Frutta fresca	Zuppa di fagioli Cotoletta di mare Mix di verdure al naturale Frutta fresca
ME	Pasta tonno e olive Coscia di pollo al forno Broccoletti saltati Frutta fresca	Passato di carote e crostini Lonza tonnata Insalata di patate Frutta fresca
GI	Pizza Affettato misto Insalata mista Frutta fresca	Pasta al pesto Formaggio di stagione Contorno mediterraneo Frutta fresca
VE	Lasagna di mare Bocconcini di vitello Piselli al basilico Frutta fresca	Passato di verdure e crostini al grana Flan con verdure Cavolfiori al forno Frutta fresca
SA	Pasta pomodoro e ricotta Salsiccia i umido Fagiolini al forno Frutta fresca	Crema di zucchine con riso Cotoletta di pesce Macedonia di verdure Frutta fresca
DO	Pasta al forno Arrosto di lonza alle mele Patate al forno Frutta fresca	Pasta e ceci Mix di formaggi Piselli brasati Frutta fresca

CAPITOLO 6

LA PRESA IN CARICO



“Ascolto, professionalità e gentilezza”

1. L'Accoglienza

Villa Cristina accoglie pazienti affetti da patologia psichiatrica o doppia diagnosi.

Il riconoscimento del Paziente come persona comporta la necessità di attivare una presa in carico individualizzata.

Il giorno dell'ingresso in Casa di Cura, il Paziente è accolto dalla Direzione Sanitaria e dalla segreteria medica. Dopo l'accoglienza viene visitato dal Medico Referente assistito da Infermiere ed OSS.

2. L'équipe di cura

I percorsi terapeutico-riabilitativi, così come previsti dalla normativa regionale, sono attuati da un gruppo di lavoro formato da tutte le figure sanitarie presenti, denominato **équipe di cura**.

3. Il Progetto Riabilitativo Individuale

Nell'arco della prima settimana, i Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica e gli Educatori, in collaborazione con Medici e Psicologi, completano una scheda di anamnesi cognitivo-relazionale, il **Progetto Riabilitativo Individuale (P.R.I.)**, per approfondire, valutare e/o integrare le caratteristiche del paziente.

Pensato ed elaborato sulla base dei bisogni e delle esigenze della persona, e le indicazioni del Servizio Inviante (dgr.14-845 del 29/12/2023).

il P.R.I. è uno strumento attivo nella gestione del Paziente e periodicamente si provvede alla verifica e all'aggiornamento dello stesso con i soggetti interessati.



Le nostre giornate sono adattate alle vostre esigenze e al vostro maggior confort

La nostra giornata tipo è così articolata:

dalle ore 07:45 alle 08:00	Risveglio e Igiene Personale
dalle ore 08:00 alle 08:30	Colazione in stanza;
dalle ore 08:30 alle 09:30	Somministrazione terapie
dalle ore 09:15 alle 09:45	Amministrazione economica
dalle ore 09:45 alle 11,00	Attività riabilitative
dalle ore 09:45 alle 10:45	Colloqui programmati coi familiari
dalle ore 11:45 alle 12:00	Somministrazione terapie
dalle ore 12:00 alle 13:00	Pranzo nella Tisaneria di Reparto
dalle ore 14:30 alle 16:30	Attività riabilitative; colloqui psicologici e psicodiagnostici
Dalle ore 15:00 alle 16:00	Colloqui programmati coi familiari
dalle ore 18:00 alle 18:20	Somministrazione terapie
dalle ore 18:00 alle 19:00	Cena nella Tisaneria di Reparto
Alle ore 19,30	Rientro nei propri reparti
Dalle 20:30 alle 21:00	Somministrazione terapie serali
Dalle ore 21:00 alle 22:00	Relax nello spazio comune delle tisanerie di reparto, TV
Dalle 22:30 alle 07:00	Riposo notturno

Apertura Giardino



Ore 8:30-9:15
 Ore 11:00-11:50
 Ore 13:50-14:30
 Ore 17:00-17:50
 Ore 19:00 - 19:30

CAPITOLO 7

LE ATTIVITÀ





L'équipe terapeutica progetta e propone quotidianamente percorsi di attività individuali e di gruppo, essenziali per il programma di cura e reinserimento sociale

Villa Cristina è un ambiente protetto e stimolante, fondamentale per la rielaborazione e la ricostruzione. Oltre al percorso terapeutico clinico, il nostro personale si impegna per un'accoglienza quotidiana che, attraverso attività mirate, facilita l'espressione emotiva, il confronto e il graduale recupero di una routine funzionale. Le attività si suddividono in aree chiave del *recovery*

- **Attività Fisiche e Consapevolezza Corporea:** Per ristabilire il contatto con il proprio corpo, modulare la tensione emotiva, favorire la concentrazione e l'autogestione dello

- **Laboratori Espressivi e Terapeutici:** Per incoraggiare l'espressione di sé in modi non verbali, canalizzare le emozioni e stimolare le funzioni creative come parte integrante del percorso di cura.
- **Attività Socio-Cognitive:** Per riattivare e consolidare le capacità di *problem solving* migliorare la *social skill* e il reinserimento nel contesto relazionale e sociale.
- **Attività Olistiche e di Benessere Integrato:** Attraverso tecniche corporee, musicali o artistiche (danza, musica, teatro) per favorire l'integrazione tra mente e corpo e raggiungere uno stato di rilassamento e autoconsapevolezza

Il programma dettagliato delle attività è esposto nelle bacheche di ogni Reparto e negli spazi comuni, per permettere a ciascuno di integrare il proprio Piano Riabilitativo Individuale (PRI)

«Il luogo della 'Recovery':
ritrovare sé stessi e gli altri»

Le attività terapeutiche, svolte in moduli individuali e di gruppo, sono parte integrante del Piano Riabilitativo Terapeutico Individuale (PRI) e mirano a obiettivi fondamentali per il processo di Recovery:

- **Ripristino del Benessere Fisico e della Regolazione Emotiva:** Utilizzo di tecniche corporee (es. yoga, attività motoria dolce, walking therapy all'esterno della Clinica) per migliorare la consapevolezza, l'autocontrollo e la gestione delle tensioni e degli impulsi.
- **Sviluppo di Strategie di *Problem Solving* e Competenze Interpersonali:** Sessioni mirate (guidate da psicologi/educatori) per potenziare la funzione esecutiva, la capacità di prendere decisioni e l'allenamento *delle social skill* essenziali per la convivenza e il reinserimento
- **Canalizzazione e Rielaborazione Creativa del Sé:** Laboratori espressivi (musicoterapia, arteterapia) per facilitare l'espressione di contenuti emotivi difficili e l'uso di tecniche di rilassamento profondo per ristabilire l'equilibrio interiore.
- **Ricostruzione del Senso di Comunità e Supporto Reciproco:** Creazione di spazi strutturati (gruppi, cineforum, attività di coesione) volti a rompere l'isolamento, consolidare i legami tra i pazienti e promuovere una rete di sostegno essenziale per la continuità terapeutica.

I servizi sanitari offerti:

- Diagnostica per immagine (affidata all'esterno)
- Laboratorio analisi cliniche (affidata all'esterno)
- ECG
- Fisioterapia
- Terapia della riabilitazione psichiatrica e psico-educazionale
- Psicologia, psicoterapia e psicodiagnostica
- Medicina Interna
- TMS : Stimolazione Magnetico Transacranica (privato)



L'Assistenza sanitaria

- Le visite mediche psichiatriche, psicodiagnostiche, l'assistenza infermieristica e alberghiera sono assicurate all'interno della Casa di Cura.
- Le indagini diagnostiche, per immagini e strumentali, quando necessarie sono effettuate all'esterno. I prelievi per le analisi di laboratorio, di routine, vengono eseguiti all'interno, ma refertati da un centro esterno convenzionato con Villa Cristina.
- Le terapie e gli interventi medici nelle branche specialistiche, la gestione delle urgenze ed emergenze, sono assicurate all'esterno.
- In caso di necessità cliniche è possibile l'invio del paziente presso il D.E.A. (Pronto Soccorso) dell' Ospedale di Borgomanero (NO), il più vicino e di competenza territoriale.
- Il ricovero ordinario non consente il pernottamento fuori dalla Casa di Cura, ma prevedendo percorsi di uscita a tale scopo.

I nostri medici

Medici psichiatri	
SA1	Dottor Spinelli Salvatore
	Dottoressa Negri Paola Vittorina
PA2	Dottor Di Tommaso Luigi
	Dottor D'Innella Pierluigi
Riabilitazione	Dottoressa Omezzolli Tiziana
	Dottor Beltrami Massimo
Specialisti	
cardiologo	Dottor Scappellato Francesco
Medicina interna	Dottor Montanara Sergio
Medici di guardia	Cooperativa Medici Valletudo



Un esempio di planning attività settimanali

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	<ul style="list-style-type: none"> • 9.15 Gestione economica e acquisti • 9,45-10,10 Risveglio Yoga • 10,15 Gruppo Inizio Settimana 	<ul style="list-style-type: none"> • 14,30 Rielaborazione linguistica • 15,00 Scrittura Creativa • 15,30-16,30 Laboratorio Emozioni *
Martedì	<ul style="list-style-type: none"> • 9.15 Gestione economica • 9,45-10,10 Rilassamento • 10.00 Walking therapy soft* • 10,15 Supporto psicologico • 10,30 Rielaborazione emotiva 	<ul style="list-style-type: none"> • 14,30 Cineforum • 14.30 Laboratorio cucito* • 15,00 Laboratorio d'arte
Mercoledì	<ul style="list-style-type: none"> • 9.15 Gestione economica • 9,45-10,10 Meditazione * • 10,15 Abilità sociali • 10.30 Ginnastica Dolce 	<ul style="list-style-type: none"> • 14,30 Biblioterapia
Giovedì	<ul style="list-style-type: none"> • 9.15 Gestione economica e • 9,45-10,10 Rilassamento • 10.00 Walking therapy * • 10,15 Gruppo autobiografico • 10.15 Laboratorio di teatro 	<ul style="list-style-type: none"> • 14,30 Arteterapia • 15,00 laboratorio ludico
Venerdì	<ul style="list-style-type: none"> • 9.15 Gestione economica • 9.45-10.10 Training autonomo * • 10.15 Stimolazione cognitiva • 1030-11.30 Apertura biblioteca 	<ul style="list-style-type: none"> • 14.30 Musicoterapia • 15.30-16.30 Mandala
Sabato/ Domenica	<ul style="list-style-type: none"> • Gruppo di ballo • Giochi di società 	<ul style="list-style-type: none"> • Tornei di carte • karaoke

* ATTIVITÀ A NUMERO CHIUSO

Il programma può subire variazioni

CAPITOLO 8

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE



Confort e benessere

Pacchetto comfort

Durante il Suo ricovero è possibile usufruire di un maggior confort alberghiero.

I dettagli e le tariffe sono affisse in reception e potrà farne richiesta in Ufficio Accettazione.



Lavanderia

A disposizione un servizio lavanderia al costo di 7.00 € a lavaggio; i vestiti sono posti in apposito sacchetto capiente e vengono lavati e restituiti in giornata

Prodotti per l'igiene



Al piano terra, nella sala di attesa, è presente una vetrinetta dove sono esposti per la vendita alcuni prodotti utili per l'igiene personale (gel doccia, shampoo, crema corpo, spazzolino, ecc.) e per la permanenza in struttura. Per l'acquisto potrà rivolgersi direttamente all'Educatore di Reparto.

Televisori



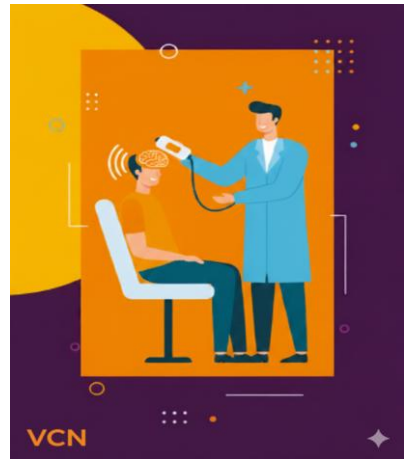
Sono a disposizione televisori piccoli al costo di € 50,00 alla settimana.

La rTMS - Stimolazione Magnetica Transcranica

La Stimolazione Magnetica Transcranica Ripetitiva (rTMS) è una tecnica all'avanguardia di neuromodulazione mirata e non invasiva. Sfruttando campi magnetici pulsanti, agisce direttamente sui circuiti neuronali per ristabilire la plasticità e l'equilibrio funzionale del cervello. Il trattamento è indolore, non richiede anestesia e consente al paziente di restare pienamente cosciente.

La Stimolazione Magnetica Transcranica Ripetitiva (rTMS) è una tecnica all'avanguardia di neuromodulazione mirata e non invasiva.

Sfruttando campi magnetici pulsanti, agisce direttamente sui circuiti neuronali per ristabilire la plasticità e l'equilibrio funzionale del cervello.



Il trattamento è indolore, non richiede anestesia e consente al paziente di restare pienamente cosciente.

È una valida opzione terapeutica, con una tollerabilità eccellente ed effetti collaterali minimi e transitori.

È indicata sia per i pazienti farmaco-resistenti, sia per essere efficacemente affiancata ai trattamenti farmacologici in corso quando clinicamente appropriato.

Disturbi per cui è indicata la rTMS

- depressione (farmaco resistente)
- disturbo ossessivo-compulsivo
- dipendenze (alcol, cocaina, farmaci, gioco d'azzardo)
- disturbo d'ansia e panico
- disturbo da stress post-traumatico
- emicranie e cefalee croniche
- dolore cronico e neuropatico
- disturbi cognitivi (legati ad Alzheimer e Parkinson)
- acufene

Vantaggi

È un trattamento non invasivo. Gli attuali protocolli prevedono sessioni distribuite su più giorni alla settimana per un periodo che varia da tre a sei settimane.

Le sessioni

Durano dai 10 ai 45 minuti, per avere progressi significativi nei sintomi e nel benessere generale, il percorso terapeutico, è composto da 10 a 20 sedute

Tariffe

Il costo finale del protocollo di TMS viene stabilito a seguito della **valutazione medica specialistica** che definisce la diagnosi e il programma terapeutico più appropriato. La **finalizzazione della parte contrattuale avverrà successivamente tramite il Segretario Medico.**

CAPITOLO 9

TARIFFE





TARIFFE

Rette di degenza convenzionati Regione Piemonte (ex DGR n. 14-8045 del 29.12.2023)

Tipologia di ricovero	Quota a carico del SSR	Quota a carico dell'Ospite	Retta Degenza
Territoriale SA1 (ex Riabilitazione)	€195,61	-	€195,61
Territoriale PA2 (ex Lungodegenza)	€ 155,25	-	€ 155,25

Rette di degenza convenzionati Fuori Regione

Tipologia di ricovero	Quota a carico del SSR	Quota a carico dell'Ospite	Retta Degenza
Ospedaliero Riabilitazione	€ 189,00	-	€ 189,00

Tipologia delle stanze di degenza con due posti letto, con servizi igienici interno.

Ciascun posto letto è dotato di dispositivo per la chiamata del personale di reparto.



TARIFFE

Servizio di differenza alberghiera per ricoveri in convenzione

Tipologia Camera	Retta giornaliera
Camera singola	€ 100,00*

*** SERVIZIO DI DIFFERENZA ALBERGHIERA: CAMERA SINGOLA + 100 € al giorno a carico del paziente che ne fa richiesta**

Servizi alberghieri inclusi nel Regime di convenzione con differenza alberghiera in camera singola:

- Kit di benvenuto (ciabatte per la doccia, shampoo, bagnoschiuma, dentifricio, spazzolino, detergente intimo, crema corpo, crema mani, burrocacao, schiuma da barba, rasoio, sapone mani)
- Bagno privato
- Tv a schermo piatto
- Wi-fi gratuito per tutta la degenza (previa validazione clinica del medico di reparto)
- Quotidiani a scelta tutti i giorni
- Servizio lavanderia giornaliero
- Cambio biancheria piana 3 volte alla settimana.
- Servizio parrucchiere esterno su appuntamento (settimanale)
- Menù differenziato
- Servizio tisaneria/merenda (in camera sono a disposizione acqua e tisane)



TARIFFE

Rette di degenza ricovero privato

Tipologia Camera	Retta giornaliera
Camera singola	€ 300,00*

* Di cui 189€ di parte sanitaria, deducibile al 19%.
Il resto fatturato al 10% , IVA compresa

Servizi alberghieri inclusi nel Regime di solvenza:

- Kit di benvenuto (ciabatte per la doccia, shampoo, bagnoschiuma, dentifricio, spazzolino, detergente intimo, crema corpo, crema mani, burro cacao, schiuma da barba, rasoio, sapone mani)
- Bagno privato
- Tv a schermo piatto
- Wi-fi gratuito per tutta la degenza (previa validazione clinica del medico di reparto)
- Quotidiani a scelta tutti i giorni
- Servizio lavanderia giornaliero
- Cambio biancheria piana quotidianamente
- Servizio parrucchiere esterno su appuntamento (settimanale)
- Menù differenziato
- Servizio tiseneria/merenda (in camera sono a disposizione acqua e tisane)

CAPITOLO 10

I VOSTRI DIRITTI





Diritti e Libertà

La Carta dei diritti dei pazienti, nonché il regolamento della Casa di Cura sono presentati in appendice al presente documento



Protezione giuridica

Se il vostro stato di salute lo richiede, potete beneficiare di una protezione giuridica



Espressione e partecipazione dei pazienti e dei loro familiari

Ci sono diversi modi per condividere con noi i vostri suggerimenti:

1. Di persona alla direzione
2. Compilando il libro delle opinioni e suggerimenti in reception
3. Compilando il questionario di soddisfazione, al momento della dimissione
4. Rivolgendosi all'URP (personale dell'ufficio accettazione) che prenderà in carico la richiesta/segnalazione/recamo

Normative

All'interno della Casa di Cura sono applicate e rispettate le seguenti normative:

- Testo unico sulla sicurezza; riguardante la prevenzione e la gestione dei rischi
- L. 155 (HACCP) per funzionamento di cucina e mensa;
- Legge sulla privacy;
- Normativa nazionale e territoriale anti-Covid19.



La protezione dei dati personali

Villa Cristina Spa, con sede legale in via San Donato 97, 10144 Torino (TO), iscritta al Registro delle Imprese con il numero 100486210016, raccoglie e tratta i Suoi dati personali in qualità di **Titolare del trattamento**.

● LE FINALITÀ

Villa Cristina Spa raccoglie e tratta i dati personali dei pazienti e delle persone che fungono da loro riferimento (Familiari, Legali Rappresentanti, *Caregivers*, ...) per finalità determinate, esplicite e legittime quali:

- La gestione amministrativa del rapporto con il paziente
- La gestione dell'attività a carattere commerciale

- La gestione sanitaria del rapporto con il paziente (cartella clinica)
- Lo scambio e la condivisione di informazioni riferite al paziente tra i professionisti coinvolti al fine della presa in carico
- Se necessario, la gestione del trasporto sanitario
- Se necessario, la creazione di una piattaforma di comunicazione tra il paziente e i suoi Cari
- L'implementazione di sistemi di *e-health*, telemedicina ed educazione terapeutica
- La gestione delle domande di esercizio dei propri diritti e/o di pagamento delle prestazioni sanitarie obbligatorie o facoltative
- La gestione della fatturazione e del pagamento dei crediti insoluti
- La gestione dei precontenziosi e dei contenziosi

- La gestione delle indagini di soddisfazione e delle statistiche ai fini del miglioramento della qualità percepita
- La realizzazione di *audit* e di verifiche di controllo interno
- L'implementazione di sistemi di videosorveglianza (telecamere) per tutelare la sicurezza di persone e beni
- La gestione delle domande di esercizio dei diritti e dei reclami in materia di protezione dei dati personali
- Se necessario, la gestione della partecipazione dei pazienti a studi o progetti di ricerca
- Se necessario, la fornitura di una linea telefonica e/o di un accesso *Wifi*.



Basi Giuridiche

Il trattamento dei Suoi dati è legittimo in quanto fondato su una delle seguenti basi giuridiche, a seconda della necessità:

- L'esecuzione del contratto con *Villa Cristina SpA*
- L'adempimento degli obblighi legali cui la nostra attività è soggetta
- Il legittimo interesse perseguito da *Villa Cristina SpA*
- In alcuni casi specifici, il Suo consenso



I dati trattati

Villa Cristina SpA tratta le seguenti principali categorie di dati personali:

Categorie di dati	Descrizione dei dati
Dati identificativi (pazienti e, se del caso, Legali Rappresentanti, Familiari e persone di riferimento)	Nome, Cognome, data di nascita, luogo di nascita e sesso, foto e immagini
Documenti di identificazione	Documento d'identità, Codice Fiscale
Informazioni relative alla vita personale	Stato civile, numero di figli,, abitudini, PVI (Progetto Riabilitativo Individuale), PRI
Dati di contatto	Indirizzo postale, <i>email</i> , numero di telefono
Dati di natura economica e finanziaria	Regimi economici di ricovero; Codice Iban
Dati c.d. sensibili (trattamento dei dati relativi alla salute ex art. 9, 2, h) del <i>GDPR</i>)	Certificati medici, P.R.I. di accesso alla Casa di Cura, cartella sanitaria
Dati giudiziari	Eventuale Nomina Tutore, Amministratore di Sostegno



Durata di conservazione dei dati personali

I suoi dati saranno conservati in conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili, secondo quanto debitamente specificato all'interno delle Informativa *privacy* (consegnate di persona e affisse in ufficio accettazione della casa di cura e più in generale nelle *policies* del Gruppo *emeis*).



Destinatari

Interni

- Personale amministrativo
- Personale sanitario
- Personale non sanitario coinvolto nell'assistenza
- Sede Centrale
- Dipartimento Risorse Umane
- Dipartimento Compliance
- Dipartimento Informatico
- Responsabile della Protezione dei Dati (*DPO*)

Esterni

- Fornitori di servizi
- Professionisti esterni coinvolti nella presa in carico
- Farmacie fornitrici
- ASL/ATS competente per territorio
- Autorità, Enti, Amministrazioni pubbliche legalmente autorizzati a ricevere i Suoi dati



I Suoi diritti sui dati

Ai sensi del Regolamento (UE) n° 2016/679 del 27 aprile e del D. Lgs. 196 del 30 giugno 2003 e s.m.i., a seconda delle finalità e dei fondamenti suesposti, Dispone del diritto di accesso, di rettifica, di cancellazione, di portabilità nonché di un diritto di limitazione dei Suoi dati.

È inoltre possibile fornire indicazioni relativamente alla conservazione, cancellazione e comunicazione *post mortem* dei propri dati.

Ha il diritto, in qualsiasi momento, di revocare il Suo consenso nonché di opporSi, per motivi connessi alla Sua situazione particolare, al trattamento fondato sul legittimo interesse o sull'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri.

Se desidera esercitare tali diritti, la Sua richiesta deve essere inviata al:

Responsabile della Protezione dei Dati

via *email*

privacy.villacristina@emeis.com

oppure per posta

Villa Cristina Spa PRIVACY,
via Carlo Angela 1, 10077
San Maurizio Canavese (TO),

unitamente a un documento di riconoscimento.

Ha infine diritto di presentare un reclamo presso **l'Autorità di controllo nazionale (Garante per la Protezione dei Dati Personali)**.

Posta elettronica:

protocollo@gpdp.it

Posta elettronica certificata:

protocollo@pec.gpdp.it



● ACCESSO ALLA CARTELLA CLINICA

Conformemente alla normativa in vigore, il paziente dispone di un diritto di accesso, diretto o tramite un medico da lui designato, a tutte le informazioni cartacee o informatiche in possesso della Struttura relative al proprio trattamento sanitario.

In caso di necessità, non esiti a contattare direttamente la Direzione della Struttura.



● RILASCIO DOCUMENTAZIONE SANITARIA

In applicazione della normativa vigente, i pazienti, o gli aventi diritto, possono richiedere, direttamente o attraverso un loro rappresentante designato, la copia della loro Cartella Clinica, o parte di essa.

In caso di ritiro a mano, il rilascio della documentazione sanitaria sarà gratuito. Nel caso in cui venga richiesta la spedizione tramite raccomandata il costo è di 20 €, per rimborso spese.

CAPITOLO 11

PERCORSO QUALITÀ E BUON TRATTAMENTO



I nostri valori al vostro servizio

La Casa di Cura Villa Cristina fa propria la mission che *emeis* ha definito nel 2024 e che si esprime attraverso i seguenti 4 valori:



L'impegno verso l'essere umano, perché nel prenderci cura degli altri riveliamo la nostra umanità



L'Amore per la Vita, perché prendersi cura degli altri significa coltivare il desiderio di vivere



Lo spirito di aiuto reciproco, perché l'aiuto agli altri inizia aiutandosi l'un l'altro.



Il desiderio di apprendere, perché più impariamo, meglio curiamo

“la vostra soddisfazione è al centro del nostro impegno”



Valutazione della Qualità

Questionario di soddisfazione

Il giorno precedente alla dimissione viene consegnato al paziente e alla sua famiglia il “Questionario di Soddisfazione”, un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, al fine di migliorare sempre più il Servizio offerto.

Reclami / proposte

In caso di reclamo occorre rivolgersi alla Direzione. Sul bancone della Reception è presente il **Quaderno delle proposte e dei consigli**, per ogni utile suggerimento. Oppure si può scrivere direttamente al direttore di struttura e/o al direttore sanitario scrivendo a:



direzione.villacristina@emeis.com
direzionesanitaria.nebbiuno@emeis.com

I temi identificati per il **miglioramento continuo della Qualità** sono i seguenti:

1. Buone cure ed etica
2. I diritti della persona assistita
3. Espressione e partecipazione della persona assistita
4. Co-costruzione e personalizzazione del progetto riabilitativo
5. Sostegno all'autonomia
6. Sostegno alla salute
7. Continuità dell'assistenza
8. Politica delle risorse umane
9. Gestione della qualità e del rischio



Standard di Qualità e strumenti di verifica



La Casa di Cura “Villa Cristina” è attenta a mantenere e rivedere le proprie procedure interne per garantire la Qualità dei Servizi erogati:

Fattori e standard di Qualità

- Informazioni complete e chiare
- Rispetto dell'ordine di prenotazione dei ricoveri (fatte salve le esigenze di carattere organizzativo e la precedenza dovuta a motivi di carattere clinico);
- Lettera di dimissione (compilazione di una esauriente relazione finale per il Medico curante);
- Tempo di attesa tra prenotazione e accesso alla prestazione (variabile secondo le liste di attesa).

Strumenti di verifica

- Direzione Sanitaria: monitoraggio sulle liste di attesa;
- Direzione Sanitaria: verifica a campione sulle lettere di dimissione;
- Direzione Operativa: monitoraggio dei tempi di attesa dei registri di prenotazione;
- Direzione Operativa: rilevamento gradimento dei pazienti.



Le buone pratiche

Lo scopo delle raccomandazioni per le **buone pratiche** professionali è quello di informare il personale che opera in Casa di Cura e i pazienti stessi, al fine di migliorare la qualità dell'assistenza fornita.

All'interno della Casa di Cura esiste un sistema di monitoraggio e di intervento per promuovere il buon trattamento.

Tutto il personale della struttura è a conoscenza delle disposizioni normative relative al rafforzamento delle procedure di gestione delle segnalazioni di abuso nelle strutture sanitarie e sociosanitarie.

Chiunque abbia segnalato un sospetto abuso ha diritto alla tutela legale.

Misure attuate per promuovere un buon trattamento

A tal fine, la struttura ha predisposto una serie di strumenti e ausili per promuovere un buon trattamento:

- Formazione specifica per il personale
- Valutazione periodica delle pratiche professionali
- Una procedura di azione preventiva per identificare le situazioni di rischio e adottare le misure appropriate.

La direzione e l'intera équipe sono qui per ascoltarVi e garantire il rispetto del Vostro benessere ogni giorno.



LISTA DEGLI ALLEGATI

1. **Principi fondamentali: Garanzia del Rispetto della Persona Umana**
2. **Carta dei Diritti del Paziente estratta dalla Carta Europea dei Diritti del malato**
3. **Gruppo *emeis* Società Benefit**
4. **Regolamento interno, Gestione delle emergenze**

Garanzia del Rispetto della Persona Umana

La Casa di Cura garantisce alle persone il rispetto delle norme legali, etiche ed economiche che tutelano i diritti delle persone ospitate e fa propri i principi sanciti **dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994:**

Eguaglianza: le prestazioni vengono erogate seguendo regole eguali per tutti, prescindendo dall'età, dal sesso, dalla provenienza etico-culturale, dalla lingua, dalla religione, dalle condizioni economiche e dalle opinioni politiche.

Imparzialità: nell'erogazione delle prestazioni ai cittadini viene garantito un comportamento obiettivo ed imparziale, fatta salva l'esigenza di rispondere con particolare attenzione alla domanda espressa da chi è portatore di bisogni oggettivamente e soggettivamente più rilevanti.

Continuità: le prestazioni dovute vengono erogate senza interruzioni, con particolare riferimento alle attività indispensabili e non rinviabili.

Diritto di scelta: il cittadino ha diritto di scegliere il soggetto erogatore dei servizi, nei limiti consentiti dalle vigenti disposizioni, fermo restando l'obiettivo del pieno impegno delle risorse disponibili.

Partecipazione: al cittadino è garantita la possibilità di intervenire sulle scelte di priorità e sulla qualità delle prestazioni sanitarie anche attraverso gli organismi istituzionali elettivi e le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

Efficienza ed efficacia: il servizio è organizzato e gestito in modo tale da rispettare criteri di piena produttività delle risorse professionali e strumentali assegnate e per raggiungere gli obiettivi di salute perseguibili, nel limite delle attuali conoscenze scientifiche e dell'effettiva disponibilità di risorse.

Carta dei Diritti della persona bisognosa d'assistenza

- **Diritto alla vita:** ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la Vita.
- **Diritto di cura e di assistenza:** ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.
- **Diritto di prevenzione:** ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia.
- **Diritto di protezione:** ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri.
- **Diritto di parola e di ascolto:** ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile.
- **Diritto di informazione:** ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta.
- **Diritto di partecipazione:** ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano.
- **Diritto di espressione:** ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori e ha il diritto di esprimere le proprie opinioni.
- **Diritto di critica:** ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.
- **Diritto al rispetto e al pudore:** ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il suo senso del pudore.
- **Diritto di riservatezza:** ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza.
- **Diritto di pensiero e di religione:** ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa.

***Emeis*, Società Benefit**

Il 26 giugno 2025 il Gruppo *emeis* è diventato ufficialmente una **Società Benefit**.

Questo traguardo segna una tappa significativa nel nostro percorso di evoluzione.

È una scelta che rafforza il nostro impegno per un impatto positivo e duraturo sulla società e sull'ambiente, mettendo al centro le persone, in coerenza con i valori che guidano il nostro operato.

Gli impegni che noi della casa di Cura Villa Cristina, insieme agli altri nostri colleghi del gruppo *emeis*, portiamo avanti ogni giorno, sono i seguenti:

- Cambiare lo sguardo rivolto alle persone fragili e ai loro cari per garantire la piena inclusione nella società.
- Contribuire al giusto riconoscimento e all'attrattività delle nostre professioni, perché non sono mai state così indispensabili.
- Rendere la cura un elemento fondamentale per la coesione sociale sui territori.
- Innovare per contribuire al rispetto del pianeta e degli esseri viventi, perché la nostra salute dipende anche dall'ambiente che ci circonda.

Questo riconoscimento rappresenta per noi una dichiarazione di volontà: continuare a trasformare il modo di prendersi cura delle persone, rispondendo con responsabilità e innovazione alle sfide umane, sociali e ambientali del nostro tempo.

La nostra missione si articola attorno ai quattro impegni strategici e sarà guidata da un Comitato di Missione indipendente, a garanzia di trasparenza e coerenza.

REGOLAMENTO INTERNO

Al momento dell'ammissione, ad ogni Ospite/Rappresentante viene consegnata copia del regolamento interno.

NORMATIVE

All'interno della Struttura sono applicate e rispettate le normative riguardanti la prevenzione, la gestione dei rischi e la tutela della privacy, in particolare:

- Testo Unico sulla Sicurezza, D.lgs. 81/2008;
- L. 155 (HACCP) per funzionamento di cucina e mensa;
- Legge sulla privacy (Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 101/2018);

GESTIONE EMERGENZE

La Casa di Cura in caso di necessità mette in atto le procedure relative a:

- richieste di pronto intervento e/o ricovero ospedaliero urgente;
- prevenzione sulla sicurezza;
- piani di evacuazione in caso di incendio o di calamità naturali

Una Casa di Cura Neuropsichiatrica



Casa di Cura Villa Cristina

Strada dorsale del Poggio Radioso

Tel 0322 280761

28010 Nebbiuno (NO)

di VILLA CRISTINA SPA - socio unico
Soggetta a direzione e coordinamento

emeis ITALIA S.p.A.

Sede Legale: Via San Donato 97, 10144 Torino (TO)

Tel. +39 011 9274111

C.F. e P.Iva N. Iscriz. Reg. Imp. 00486210016

PEC: villacristina@pec.it

Mail: segreteriagenerale@emeis.com

Sito web: www.emeis.it