

# Carta dei Servizi

---

REV. 3 | MAGGIO 2019

( Ospedale  
**Santa  
Giuliana** )

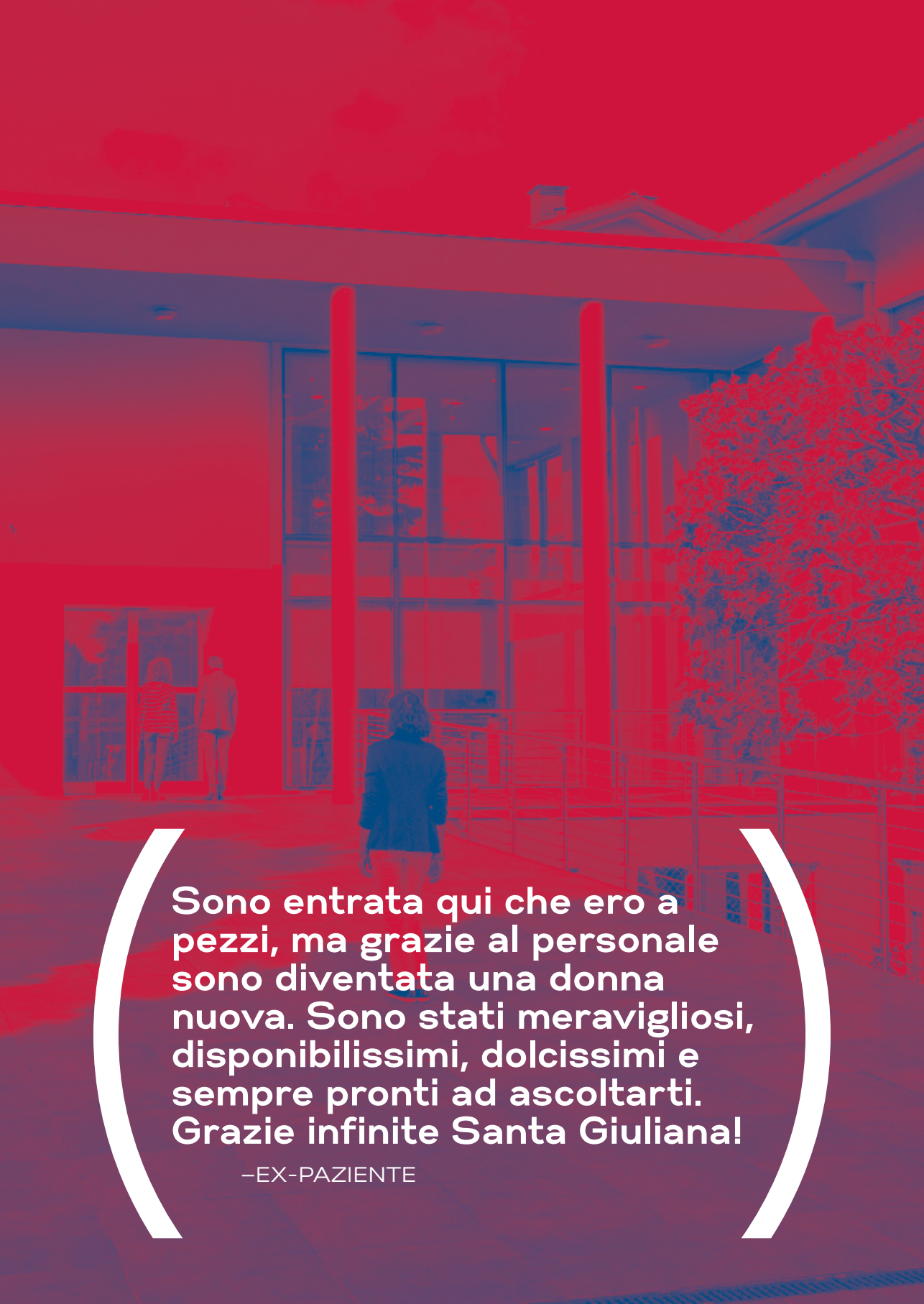
**La Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto alla salute e alla trasparenza che consente al cittadino di essere informato e di esercitare un controllo sulle modalità di erogazione e sulla qualità delle prestazioni terapeutico-assistenziali.**

L'Ospedale Santa Giuliana ha redatto questa Carta dei Servizi con lo scopo di far conoscere la sua organizzazione, i servizi messi a disposizione degli utenti, i valori e gli obiettivi che fanno parte della sua mission.

Ci auguriamo che essa costituisca uno strumento utile a promuovere la collaborazione tra operatori e utenti nel raggiungimento degli obiettivi dichiarati.

---

LA DIREZIONE



**Sono entrata qui che ero a pezzi, ma grazie al personale sono diventata una donna nuova. Sono stati meravigliosi, disponibilissimi, dolcissimi e sempre pronti ad ascoltarti. Grazie infinite Santa Giuliana!**

–EX-PAZIENTE

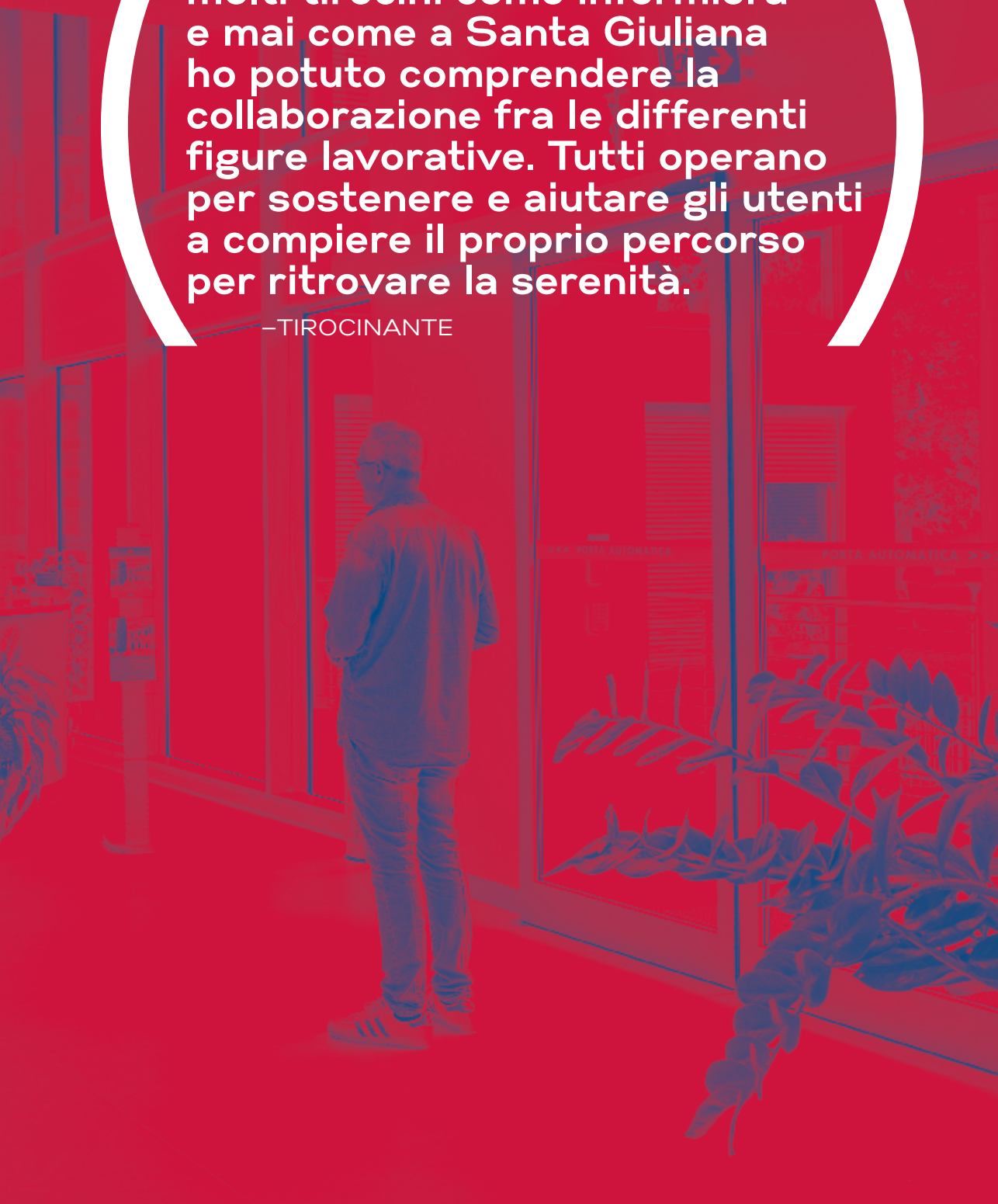
<b>CHI SIAMO .....</b>	<b>5</b>
La nostra mission .....	8
Un modo nuovo di aver cura della salute mentale .....	8
Lo staff.....	10
<b>I NOSTRI SERVIZI.....</b>	<b>11</b>
<b>Attività ambulatoriale .....</b>	<b>12</b>
Visite diagnostiche .....	12
Visite di controllo post ricovero .....	12
Psicologia clinica.....	13
Psicodiagnostica .....	13
Psicoterapia.....	13
Modalità di accesso .....	14
Orario delle prenotazioni .....	14
Ticket ed esenzione.....	14
Il pagamento .....	14
<b>Attività di cura e riabilitazione residenziale .....</b>	<b>17</b>
Modalità di accesso .....	18
Accettazione del paziente .....	18
I documenti necessari per il ricovero .....	18
Ricovero di persone provenienti da paesi della Comunità Europea .....	18
Consigli per il ricovero.....	19
Le sezioni di degenza .....	19
L'area socio-riabilitativa.....	19
L'area sociale per gli adulti.....	19
L'area riabilitativa dell'adulto.....	20
L'area socio-riabilitativa dell'adolescente.....	20
Servizio sociale .....	20
Servizio religioso.....	20
<b>Attività di consulenza e formazione .....</b>	<b>21</b>
Consulenze esterne .....	21
Tirocini professionalizzanti.....	21
<b>Attività terapeutico riabilitative per tutti .....</b>	<b>24</b>
<b>Attività specifiche per fascia di età .....</b>	<b>26</b>
<b>ETICA E QUALITÀ .....</b>	<b>30</b>
La qualità come impegno.....	31
Il codice etico .....	31
I questionari di soddisfazione .....	32
Richiesta copia della cartella clinica.....	32
Reclami.....	32
<b>Cenni storici .....</b>	<b>34</b>
<b>COME RAGGIUNGERCI .....</b>	<b>36</b>
<b>NUMERI UTILI .....</b>	<b>38</b>

01  
CHI SIAMO



**Nel mio corso di studi ho svolto molti tirocini come infermiera e mai come a Santa Giuliana ho potuto comprendere la collaborazione fra le differenti figure lavorative. Tutti operano per sostenere e aiutare gli utenti a compiere il proprio percorso per ritrovare la serenità.**

**–TIROCINANTE**



**L’Ospedale Santa Giuliana, emanazione dell’Istituto Sorelle della Misericordia di Verona,** è una struttura dedicata alla cura e riabilitazione di persone affette da patologie e disturbi psichiatrici. Avendo la struttura giuridica di “Ospedale Classificato” fa parte a pieno titolo del Servizio Sanitario Nazionale ed offre prestazioni sia ambulatoriali che di ricovero.

#### **LA NOSTRA MISSION**

Aiutare a raggiungere una maggiore consapevolezza di sé, al fine di conseguire un migliore equilibrio, una più autentica autonomia e un maggior benessere.

#### **UN MODO NUOVO DI AVER CURA DELLA SALUTE MENTALE**

L’azione terapeutica e riabilitativa, che parte dalla ricerca di una **alleanza di lavoro con il paziente e la sua famiglia, utilizza l’approccio della “Terapia di Comunità”,** per la quale l’Ospedale non è solo una struttura dove si tratta farmacologicamente il sintomo ma dove si offre l’opportunità di vivere in un **ambiente terapeutico** (setting) che offre la possibilità di:



- ⊙ **osservare e comprendere i sintomi** che i soggetti manifestano nelle relazioni e nell'attività quotidiana e che rivelano i loro deficit o conflitti. Ciò è particolarmente significativo se si considera che molti di essi non sono in grado, inizialmente, di verbalizzare il proprio disagio, non avendone pienamente coscienza.
- ⊙ **promuovere e sostenere il cambiamento di stile di vita del paziente**, che è effetto della malattia ma, a sua volta, causa di nuovi fallimenti, coinvolgendo attivamente in un **percorso individualizzato** che ha lo scopo di favorire la presa di coscienza dei propri conflitti psichici e relazionali e la sperimentazione di una **“esperienza emotiva correttiva”**.

Un ambiente strutturato con tali caratteristiche è in grado di promuovere il recupero e lo sviluppo della capacità di affrontare la vita con una maggiore capacità di autorealizzazione.

La modalità di cura mira ad effettuare una “integrazione delle parti psichiche” che il soggetto trasferisce nell'ambiente e sugli operatori che si prendono cura di lui. Il principale lavoro delle differenti figure professionali (medico, psicologo, infermiere, O.S.S., educatore, terapeuta della riabilitazione psichiatrica) è quello di **integrare** i diversi aspetti della personalità del paziente, con cui sono entrati in contatto nella relazione con lui, al fine di orientare l'azione terapeutica, accompagnarlo e sostenerlo nel corso della permanenza in ospedale, facendogli sperimentare un ambiente rassicurante, stimolante ma organizzato, capace di supplire alle carenze relazionali e di autonomia del soggetto, di favorire le modalità più sane di espressione della personalità e di contrastare le forze inconse autodistruttive presenti in ogni disturbo psichico.

**Una specifica Area dell'Ospedale è dedicata agli adolescenti fra i 14 ed i 20 anni.** Essa comprende un **Reparto di degenza** di 14 posti letto, un **Ambulatorio** e una **Area Riabilitativa**, per soggetti ricoverati e per esterni. La constatazione che lo sviluppo psichico in adolescenza avviene in **rapporto continuo e dialettico con tutto ciò che lo circonda**, ha promosso un sistema di cura non limitato al trattamento del sintomo ma composto di esperienze di valore riabilitativo soprattutto nel campo degli interventi con i mediatori (arteterapia, musicoterapia, ippoterapia, ecc...).

## **LO STAFF**

Lo staff dell'Ospedale Santa Giuliana si compone delle seguenti figure professionali e qualificate.

### **REPARTO DI DEGENZA PER ADULTI**

- ⊙ Medico psichiatra
- ⊙ Coordinatore
- ⊙ Referente di Sezione
- ⊙ Infermieri professionali
- ⊙ Operatori Socio-Sanitari

### **REPARTO DI DEGENZA PER ADOLESCENTI**

- ⊙ Medico Psichiatra
- ⊙ Psicologo
- ⊙ Coordinatore
- ⊙ Infermieri Professionali
- ⊙ Operatori Socio-Sanitari

### **AREA SOCIO-RIABILITATIVA**

- ⊙ Psicologi/Psicoterapeuti
- ⊙ Educatori professionali
- ⊙ Terapisti della Riabilitazione Psichiatrica
- ⊙ Personale esperto in Arteterapia, Musicoterapia, Psicomotricità, Ippoterapia.
- ⊙ Operatori Socio-Sanitari

### **ASSISTENTE SOCIALE**

### **CAPPELLANO OSPEDALIERO**

### **PERSONALE DEI SERVIZI GENERALI**

**L'ASSISTENZA MEDICA, INFERMIERISTICA E SOCIO-SANITARIA È GARANTITA SULLE 24H**

# 02 I NOSTRI SERVIZI

Le attività e i servizi rivolti agli utenti comprendono:

- Attività ambulatoriale di Psichiatria e Psicologia Clinica
- Attività di cura e riabilitazione residenziale
- Attività di consulenza e formazione

# ATTIVITÀ AMBULATORIALE

Comprende:

- ① **Prestazioni, sia psichiatriche che psicologiche, in regime di convenzione:** visite diagnostiche per adulti e adolescenti, visite di controllo, visite di controllo post-ricovero, visite di controllo successive, colloqui psicologici per adolescenti.
- ① **Prestazioni Istituzionali a pagamento:** visite psichiatriche, psicodiagnostica, attività riabilitative di gruppo per adolescenti.
- ① **Prestazioni in Libera Professione:** colloqui di sostegno e psicoterapia.

## **VISITE DIAGNOSTICHE**

Assolvono al compito di valutare la natura e le caratteristiche dei disturbi lamentati dal soggetto che si rivolge all'Ospedale. Tale valutazione è necessaria per delineare il percorso di cura e per definire una prima ipotesi di Progetto Terapeutico-Riabilitativo, inoltre costituisce il momento di raccordo con il Servizio Psichiatrico Territoriale che ha in cura il paziente, con il Medico di Base e i familiari del soggetto. Il tempo medio di attesa dalla data di prenotazione viene costantemente monitorato.

## **VISITE DI CONTROLLO POST RICOVERO**

Vengono effettuate dopo il ricovero, entro 30 giorni dalla dimissione, in questo caso l'appuntamento viene fissato al momento dell'uscita e non è necessaria la prescrizione del medico di base.

## **PSICOLOGIA CLINICA**

La Psicologia clinica si propone di comprendere ed intervenire nelle problematiche psicologiche e relazionali a livello individuale, familiare e gruppale. Il termine “clinico” non si esaurisce nella pratica psicoterapeutica ma conserva l’originario significato di cura inteso come “prendersi cura di”, piuttosto che curare per poter guarire una malattia e quindi è applicato anche nelle situazioni di “normale crisi”, dovute a situazioni contingenti, cambiamenti di vita della persona; ovvero per sostenere il benessere, lo sviluppo e la crescita cognitiva, emotiva e relazionale del soggetto.

L’intervento psicoterapeutico rappresenta un ulteriore sviluppo specialistico rivolto soprattutto alla presa in carico delle situazioni dove è presente una psicopatologia strutturata.

**Si avvale di colloqui psicologici e attività riabilitative di gruppo per adolescenti.**

## **PSICODIAGNOSTICA**

**L’assessment psicodiagnostico**, attraverso un processo strutturato di indagine psicologica identifica sia le aree di disagio e di malfunzionamento psichico che le risorse della persona. Permette, inoltre, di valutare il livello intellettuale e le capacità cognitive.

Può essere utilizzato da tutti coloro che ne abbiano necessità o per i quali venga indicato per soddisfare le richieste di Enti ed Istituzioni (Scuola, Tribunale, Commissione Patenti, Aziende). Può essere propedeutico ad un percorso psicoterapico o effettuato per valutare i progressi di una terapia in atto.

La valutazione psicodiagnostica prevede un **colloquio iniziale** (uno o più) in fase di inquadramento e di restituzione, l’uso di **interviste semi-strutturate** e di **test psicologici**. Questi ultimi sono strumenti che integrano il colloquio clinico e sono scelti dallo Psicologo in relazione ai quesiti a cui è necessario rispondere e all’area da indagare.

## **PSICOTERAPIA**

I percorsi psicoterapici sono effettuati in regime di Libera Professione dagli Psichiatri e Psicologi dell’Ospedale i quali possono essere contattati personalmente per fissare un colloquio iniziale al fine di concordare un eventuale trattamento.

## **MODALITÀ DI ACCESSO**

È possibile prenotare le prestazioni ambulatoriali tramite il CUP dell'Ospedale personalmente o per telefono, avendo con sé l'apposita richiesta (ricetta cartacea o dematerializzata) di un medico del Servizio Sanitario Nazionale (Medico di base o Specialista). All'atto della prenotazione verrà richiesto:

- Cognome e nome
- Numero della ricetta
- Codice di priorità o tempistica dell'erogazione
- Data della ricetta
- Quesito diagnostico
- Data di nascita
- Recapito telefonico
- Codice Fiscale
- Residenza

## **ORARIO DELLE PRENOTAZIONI**

Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00. Telefono: 045 8344132

## **TICKET ED ESENZIONE**

La normativa attualmente in vigore prevede il concorso dell'utente alla spesa sanitaria (ticket) per le prestazioni in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale. Un ulteriore ticket è richiesto dalla Regione Veneto. Per poter usufruire della Convenzione è necessaria, all'atto della prenotazione, l'apposita richiesta (Ricetta Cartacea o Dematerializzata) di un medico del Servizio Sanitario Nazionale (Medico di base o Specialista). In caso di esenzione dal pagamento del ticket è necessario che il medico prescrittore indichi il codice di esenzione sulla ricetta, laddove previsto dalla normativa regionale.

## **IL PAGAMENTO**

Prima della prestazione la persona deve presentarsi, **almeno 15 minuti prima**, allo "Sportello Visite" presso l'ingresso dell'Ospedale anche nel caso in cui goda dell'esenzione dal ticket. Il servizio cassa accetta il pagamento anche tramite Bancomat o Carta di Credito.

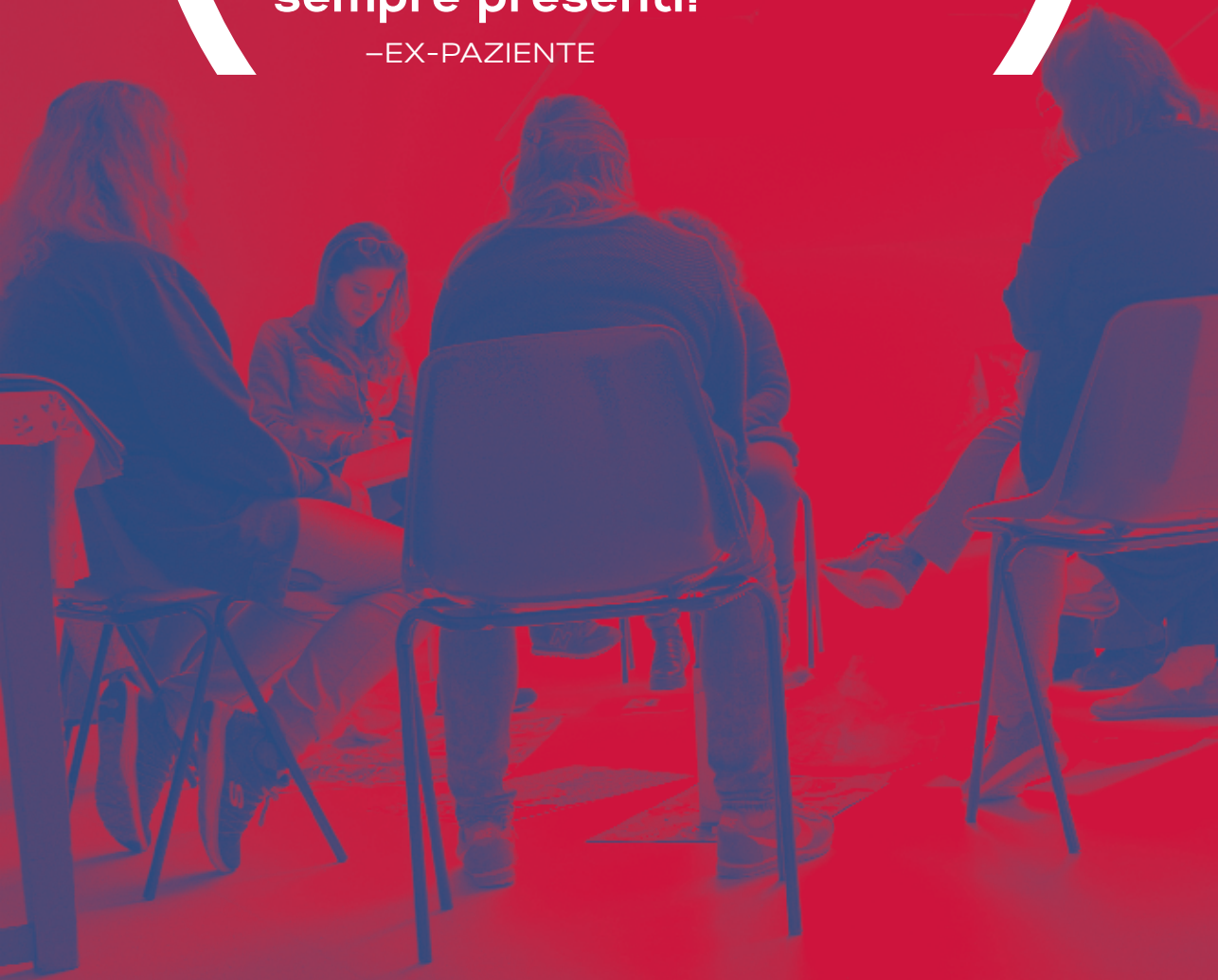
**Per me è stato il rifugio,  
la casa, la famiglia, che nel  
momento del mio ricovero,  
cinque anni fa, non esisteva.  
Grazie a tutti gli operatori,  
educatori, infermieri, medici,  
suore e anche al don!  
Vi abbraccio con affetto!**

**-EX-PAZIENTE**



**È stata una bellissima  
esperienza che mi ha  
insegnato parecchie cose  
sono molto soddisfatta di ciò.  
Infermieri, OSS e educatori  
fantastici: sono sempre  
disponibili ad aiutarti e a farti  
divertire, i medici anche loro  
sempre presenti!**

**-EX-PAZIENTE**





# ATTIVITÀ DI CURA E RIABILITAZIONE RESIDENZIALE

Il **modello clinico** che ispira l'attività di cura e riabilitazione nel corso della degenza, utilizza i seguenti strumenti:

- ③ **Residenzialità:** la presa in carico del paziente si attua all'interno di un setting definito nello spazio e nel tempo (Reparto, Area Socio-Riabilitativa, durata del ricovero).
- ③ **Lavoro di équipe:** la funzione terapeutica e riabilitativa si esplica attraverso l'integrazione di diversi ruoli professionali e di interventi bio-psico-sociali (interventi psicologici, farmacologici, educativi, familiari, assistenziali, sociali, occupazionali, ludici) la cui attuazione viene personalizzata a partire dalla specifica situazione del paziente. Ciascun curante agisce anche nell'ambiente di vita, incluse le relazioni che il paziente instaura con le persone all'interno dell'Istituzione (i curanti e gli altri degenti). A questo fine, per ogni paziente, è previsto un **Progetto di trattamento (PTRI)** concordato tra i curanti e condiviso con il paziente, i familiari e l'inviante.
- ③ **Coinvolgimento attivo:** l'organizzazione e lo svolgimento della vita quotidiana prevedono il coinvolgimento e la partecipazione del paziente in relazione alle sue risorse e capacità. Questo per far sì che egli, anche attraverso gli atti della vita quotidiana, esprima la sua personalità e il suo mondo interiore (paure, aspettative, dolori, rabbie, delusioni, chiusure, pretese, speranze ecc.) e per dare modo all'équipe curante di conoscerle, di mostrarle al paziente e correggerle se disfunzionali.

Il percorso terapeutico del paziente si avvale, oltre che di interventi individuali (colloqui con medico e/o psicologo, test diagnostici), anche di **esperienze di gruppo** (sia in Reparto che nell'Area Socio-Riabilitativa) allo scopo di comprendere e far emergere le dinamiche intrapsichiche e relazionali disfunzionali, individuare i reali bisogni, suscitare motivazioni al cambiamento e aiutare il paziente a raggiungere un miglior funzionamento tenendo conto dei limiti che la patologia impone.

## **MODALITÀ DI ACCESSO**

Se in seguito alla visita diagnostica viene posta l'indicazione per il ricovero in Ospedale, il paziente viene inserito in una lista d'attesa fino a quando si renda disponibile un posto letto. Il tempo medio d'attesa per il ricovero viene costantemente monitorato e i dati vengono pubblicati sul sito dell'Ospedale.

## **ACCETTAZIONE DEL PAZIENTE**

Al momento del ricovero è necessario procedere alla registrazione amministrativa presso l'Ufficio Accettazione che provvederà all'apertura della cartella clinica e al rilascio, su richiesta, del certificato di ricovero.

A tal fine è necessario presentarsi all'Ufficio Accettazione con congruo anticipo rispetto all'orario indicato dal CUP.

## **I DOCUMENTI NECESSARI PER IL RICOVERO**

- Richiesta di ricovero del medico curante (impegnativa)
- Codice Fiscale o la Tessera Sanitaria magnetica rilasciata dal Ministero della Salute
- Documento di Identità valido
- Tessera Sanitaria rilasciata dal Distretto ASL di appartenenza

## **RICOVERO DI PERSONE PROVENIENTI DA PAESI DELLA COMUNITÀ EUROPEA**

- Carta TEAM
- Documento di Identità valido

In ogni caso, a causa della diversa legislazione vigente nei vari Stati dell'Unione Europea, il ricovero è valutato sentito l'Ufficio Estero della ULSS 9 Scaligera.

## **CONSIGLI PER IL RICOVERO**

### Cosa è utile portare

- Abbigliamento adatto per il giorno, adeguato alla vita comunitaria e alle attività riabilitative;
- Biancheria personale;
- Il necessario per l'igiene personale (sapone, shampoo, asciugamani, ecc.);
- Farmaci non psichiatrici già assunti prima del ricovero;
- Monete per l'utilizzo dei distributori automatici (bevande calde, gelati, snack).

### Cosa non è utile portare

- Non è consentito introdurre bevande alcoliche;
- Non portare con sé gioielli, oggetti di valore e ingenti somme di denaro. L'Ospedale non risponderà di oggetti o denaro lasciati incustoditi;
- Non è consentito portare alimenti deperibili;
- Non è consentito l'uso di televisori personali.

**In Ospedale è vietato fumare. I fumatori possono usufruire di apposite aree esterne.**

## **LE SEZIONI DI DEGENZA**

La sezione è costituita da stanze di 2 o 3 letti con bagno; un bagno assistito; sala da pranzo e zona giorno con televisore; studio medico; guardiola infermieristica; locali di servizio.

## **L'AREA SOCIO-RIABILITATIVA**

L'impegno del paziente nelle attività dell'Area Socio-Riabilitativa è principalmente finalizzato al recupero, al sostegno e allo sviluppo delle risorse, nei termini di abilità e competenze.

## **L'AREA SOCIALE PER GLI ADULTI**

L'Area Sociale, aperti tutti i giorni e accessibili a tutti i pazienti, è finalizzata alla socializzazione spontanea tra degenti e alla valorizzazione del tempo libero al di fuori dei tempi previsti per lo svolgimento del programma di cura e riabilitazione.

## **L'AREA RIABILITATIVA DELL'ADULTO**

Il trattamento istituzionale include la partecipazione alle attività strutturate in quest'area dove sono disponibili competenze, spazi, attrezzature e materiali per la realizzazione di esperienze di differente livello clinico.

## **L'AREA SOCIO-RIABILITATIVA DELL'ADOLESCENTE**

L'Area Socio-Riabilitativa riservata agli adolescenti (fascia d'età 14-20 anni) è frequentata sia da utenti interni, ricoverati nella sezione dedicata, sia da utenti esterni provenienti dal proprio domicilio.

Accanto agli spazi attrezzati nella struttura sanitaria, è possibile svolgere attività in sedi esterne situate sul territorio (maneggio, strutture sportive, sociali e culturali).

## **SERVIZIO SOCIALE**

L'Assistente sociale svolge funzioni di segretariato sociale fornendo informazioni e orientamento ai pazienti ricoverati, sulle diverse procedure burocratiche per il conseguimento di benefici (indennità di accompagnamento, assistenza domiciliare, inserimento lavorativo). Svolge, altresì, funzione di filtro per le richieste di ricovero per l'area adolescenti. Collabora inoltre con le singole equipe di reparto con interventi mirati nei confronti di pazienti che richiedono l'attivazione di una rete con i servizi territoriali di provenienza al fine di ottimizzare il reinserimento nel proprio ambiente di vita.

L'assistente sociale svolge il proprio servizio all'interno dell'Ospedale dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30.

## **SERVIZIO RELIGIOSO**

Nella Chiesa dell'Ospedale, tutti i giorni, è prevista la recita del Rosario alle ore 17.20 e la Santa Messa alle ore 17.45 (tranne il martedì).

Alla domenica e nelle Festività la Santa Messa viene celebrata alle ore 9.00.

Il Cappellano dell'Ospedale è disponibile dalle ore 17.00 di ogni giorno, escluso il martedì. È possibile fare richiesta dell'assistenza di ministri di altri culti al personale curante della sezione.

# ATTIVITÀ DI CONSULENZA E FORMAZIONE

## **CONSULENZE ESTERNE**

Sulla base di specifici accordi, è possibile fornire consulenze di tipo clinico e collaborazioni per l'organizzazione di eventi formativi a Istituzioni Terapeutiche ed Educative.

## **TIROCINI PROFESSIONALIZZANTI**

L'ospedale offre la possibilità di effettuare tirocini professionalizzanti a psichiatri, psicologi, specializzandi in Psicoterapia, Te.R.P., Infermieri Professionali, O.S.S., Educatori ed esperienze formative nell'ambito del programma "Alternanza Scuola-Lavoro". Per informazioni o richieste inviare una e-mail a: [tirocini@ospedalesantagiuliana.it](mailto:tirocini@ospedalesantagiuliana.it)

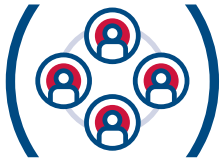


Qui si impara la vita!

-TIROCINANTE

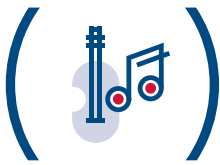
Da soli siamo note,  
insieme siamo  
una melodia





### **GRUPPI DISCUSSIONE**

Attività terapeutico-riabilitative dedicate alla discussione aperta in piccolo gruppo. I partecipanti, disposti in cerchio, hanno libertà di parola e possono ascoltare e parlare liberamente. La conduzione attiva e non giudicante dello psicologo facilita l'espressione dei pensieri ed emozioni di ognuno affinché si realizzi una partecipazione circolare ed equilibrata tra i partecipanti. Il dialogo su tematiche individuate dallo stesso gruppo offre occasioni di riflessione e di confronto che permettono l'emergere di una nuova consapevolezza dei propri vissuti. La dinamica in gruppo facilita lo sviluppo dei fattori terapeutici come l'universalità, il comportamento imitativo, la coesione di gruppo, la catarsi e lo sviluppo delle tecniche di socializzazione.



### **MUSICOTERAPIE**

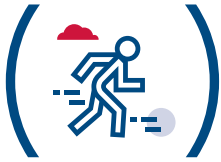
Attraverso l'uso prevalente di strumenti musicali e della propria voce, i partecipanti hanno la possibilità di sperimentare un diverso rapporto con il proprio corpo nella dimensione motoria ed esecutiva strumentale. La musica ed il suono dispongono di un valore straordinario sul piano emotivo. La canzone con il testo può richiamare significati simbolici profondi arricchiti dalla dimensione emotiva. All'interno del gruppo, in una dimensione protetta, l'esperienza musicale può aiutare a sviluppare un nuovo linguaggio espressivo circa tematiche e significati fino a poco prima non accessibili alla mente. L'espressione musicale, la scelta di un particolare strumento e il modo di suonarlo in rapporto agli altri, hanno una forte valenza di ricerca ed affermazione della propria identità.



### **LABORATORI CREATIVI**

Attività riabilitative dedicate al sostegno e alla valorizzazione delle competenze e delle abilità pratico-espressive e creative. Ogni persona dispone di un patrimonio energetico talvolta bloccato dalla sofferenza o convogliato nei sintomi. Trovare la modalità di liberare in forma espressiva un talento o una capacità creativa attiva un investimento positivo sull'oggetto e ne sostiene l'autostima nel lavoro realizzato. Il percorso di apprendimento esperienziale all'interno del laboratorio, privilegia le attività manuali e il contatto concreto con materiali differenti (legno, carta, gesso, materiali tessili, ecc...), offrendo l'opportunità di sperimentare tecniche diverse (découpage, cartonaggio, piccola falegnameria, maglia e uncinetto, ecc...). Ciò permette di dare ampio spazio alla fantasia nell'inventare e nel costruire oggetti di gruppo oppure nella costruzione di opere personali da portare con sé al termine dell'esperienza.





### **ATTIVITÀ MOTORIE E PSICOMOTORIE**

Attività riabilitative basate sulla pratica di esercizi a corpo libero e gioco di squadra come pallavolo, calcio, basket, pallamano, ecc... L'esperienza motoria guidata, aiuta la persona ad essere più in contatto con il proprio corpo, a migliorare la coordinazione e l'equilibrio psicofisico e l'autocontrollo sia in campo che in palestra. Ogni persona può sperimentare una nuova modalità comunicativa con il proprio mondo psichico, talvolta inaccessibile alla parola, nonché liberarsi di tensioni di origine psicologica attraverso lo scarico motorio favorito in alcune specialità. L'approccio allo sport avviene attraverso un graduale apprendimento di regole, tecniche e strategie di gioco, alla portata di tutti, in un'ottica centrata sulla cooperazione, sulla coesione e recuperando una dimensione ludica in antitesi alla competizione e alla elevata prestazione sportiva ad ogni costo.



### **ARTETERAPIA**

Attività terapeutica in cui il processo creativo facilita l'espressione degli stati interiori attraverso un percorso di libera espressione e di sperimentazione di vari materiali artistici. L'immagine o l'oggetto plastico costituirà uno spazio simbolico non minaccioso entro cui contenere ed elaborare l'esperienza che individuo sta vivendo, oltre ad offrire un'opportunità di stimolo all'espressione verbale e allo scambio interpersonale con la guida dell'arteterapeuta. Lo scopo della scelta dei materiali è invogliare l'espressione artistica; per tale motivo vengono proposti materiali accattivanti e gratificanti (tempere, pastelli, chine, stoffe, cartone e materiali non convenzionali). La presenza costante e vicina dell'arteterapeuta sostiene il processo e ne orienta lo sviluppo. La struttura degli incontri prevede una prima parte in cui la persona ha la possibilità di dare libero sfogo alla sua creatività, seguito e consigliato dal conduttore, e un momento finale di condivisione del proprio lavoro con tutti i partecipanti.

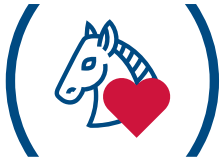


### **TECNICHE DI RILASSAMENTO (ADULTI) YOGA (ADOLESCENTI)**

Le tecniche di rilassamento e lo yoga in gruppo tendono ad allenare il paziente a tollerare o differire la scarica della tensione, favorendo la consapevolezza, la distensione ed il distacco emotivo. Tecniche particolarmente utili risultano essere quelle che, utilizzando la distensione e il rilassamento, facilitano la concentrazione delle facoltà attentive sulla propria dimensione corporea. Le moderne terapie a mediazione corporea hanno l'ambizione di esplorare il campo che riunisce il corpo conosciuto, il corpo vissuto e il corpo rappresentato al fine di un armonioso cambiamento.

## ATTIVITÀ SPECIFICHE PER FASCE D'ETÀ

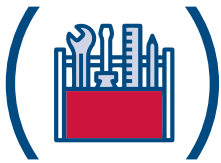
---



### **IPPOTERAPIA**

#### ATTIVITÀ SPECIFICA PER ADOLESCENTI

L'ippoterapia è un'attività ad elevato impatto emotivo. L'intervento ippoterapico consente una significativa stimolazione somatopsichica del Cavaliere e dispone di una sollecitazione relazionale verso l'operatore necessaria per il controllo del cavallo. L'ippoterapia viene realizzata direttamente in maneggio con l'ausilio dell'istruttore equestre in staff con il personale dell'area riabilitativa. Durante l'esperienza il lavoro con il cavallo procede in modo graduale, dal box alla preparazione dei finimenti, dal governo della mano alla serratura, fino agli esercizi di equitazione in campo e l'uscita in spazio aperto (trekking). Completa l'esperienza il rinforzo del lavoro in piccolo gruppo curato dagli operatori dove il confronto tra pari è risorsa e sostegno anziché specchio della propria inadeguatezza. L'intervento di ippoterapia comprende il progetto Icarus nel rispetto delle Linee Guida Nazionali in materia di Interventi Assistiti con gli Animali (I.A.A.).



### **COSTRUIRE INSIEME**

#### ATTIVITÀ SPECIFICA PER GIOVANI

Attività Riabilitativa pratico-espressiva di gruppo. I partecipanti, attraverso la progettazione e la costruzione di un oggetto comune, compiono un'esperienza di successo condivisa e completa. Il gruppo costituisce una situazione privilegiata che permette al singolo, attraverso l'interazione con l'altro mediata da un oggetto comune, di mettere in gioco competenze di tipo relazionale e di scoprire limiti e risorse personali. Da qui l'idea del progetto "costruire insieme" dove l'altro diventa a sua volta mediatore per comprendere le proprie caratteristiche personali e apprendere nuove strategie di comportamento sostenuti dalla tensione condivisa verso l'oggetto sognato.



### **STIMOLAZIONE COGNITIVA**

#### ATTIVITÀ SPECIFICA PER ANZIANI

Attività Riabilitativa con l'obiettivo di creare un gruppo in cui la persona anziana sia stimolata da un punto di vista cognitivo e, in un secondo momento, sia alleviato il suo senso di solitudine. Vengono proposte al gruppo attività ludico-creative che hanno lo scopo di favorire l'orientamento (spaziale e temporale), la memoria (episodica e semantica), l'attenzione (visiva, uditiva, ecc...) e attività di problem solving.



## **PROGETTO KITESURF / WIND THERAPY**

### ATTIVITÀ SPECIFICA PER ADOLESCENTI

Ogni anno, nel periodo estivo, l'Ospedale "Villa Santa Giuliana" e "Flyin Hearts Onlus", danno la possibilità agli adolescenti in trattamento di fare un'esperienza intensiva di cinque giorni full-immersion, accompagnati dal team di tecnici sportivi di FH Academy e di educatori-psicologi del nostro Ospedale. L'obiettivo è quello di offrire una forte stimolazione emotiva in completa sicurezza, attraverso la pratica di uno sport estremo, bilanciata da interventi di rilassamento e altre tecniche olistiche. L'ambiente naturale e incontaminato della Sardegna diventa la cornice ideale per una riabilitazione in forma esperienziale che utilizza il Kitesurf come mediatore per entrare in contatto con le proprie emozioni, sia positive che negative, per imparare a gestirle in maniera più efficace anche con il sostegno del gruppo. L'esperienza viene realizzata a Porto Pollo (Palau), un vero paradiso per gli appassionati di sport acquatici, anche in un'ottica di ricerca scientifica, volta ad identificare e misurare le variabili e gli indicatori di efficacia dell'intervento riabilitativo. I ragazzi soggiornano all'interno di un camping, in bungalow integrati nella natura, direttamente sul mare.

Le esperienze degli anni scorsi sono state riprese anche da numerose testate giornalistiche nazionali e locali (La Gazzetta dello Sport, Il Corriere della Sera, Libero, ecc...) ed è stata oggetto di un servizio specifico su TGC0M24. L'esperienza è stata raccontata anche all'interno di un videoclip visibile sulle pagine Facebook e YouTube dell'Ospedale.







**Siete meravigliosi.  
Mi avete salvata.**

–EX-PAZIENTE

graduation

graduation

03  
ETICA E  
QUALITÀ



## LA QUALITÀ COME IMPEGNO

La certificazione ISO 9001 attesta che l'Ospedale applica un modello organizzativo basato sul miglioramento continuo e orientato verso la soddisfazione dei propri clienti. La Certificazione è stata rilasciata nel 2006 e costantemente confermata negli anni successivi. Il suo mantenimento prevede il superamento di una verifica ispettiva annuale da parte dall'ente internazionale di certificazione Bureau Veritas.

Al fine di controllare il servizio offerto, l'Ospedale Santa Giuliana ha individuato alcuni indicatori che vengono costantemente monitorati. Tra questi vengono periodicamente aggiornati sul sito dell'Ospedale:

- ⊙ Tempi d'attesa per l'erogazione di un colloquio diagnostico e per il ricovero ospedaliero;
- ⊙ Soddisfazione degli utenti e dei familiari;
- ⊙ Risultati clinici percepiti dagli utenti (SCL-90).

L'Ospedale Santa Giuliana ha ottenuto la Certificazione del proprio Sistema Qualità secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001 per tutti i processi e i servizi dell'Ospedale.

## IL CODICE ETICO

Il Codice Etico è un documento previsto dal Decreto legislativo n° 231 del 2001, che ha introdotto nel nostro ordinamento la responsabilità amministrativa/penale delle persone giuridiche. L'Istituto Sorelle della Misericordia ha ritenuto di dotarsi di tale strumento per prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto dell'Istituto.

Esso introduce una definizione delle responsabilità etiche e sociali di chi dirige, di chi amministra, di chi opera direttamente come professionista e di chi eroga servizi all'utenza con contratto di appalto. Il Codice Etico recepisce a livello civile i principi che i membri del medesimo Istituto cercano di vivere e trasmettere ai propri collaboratori nelle attività socio-sanitarie ed educative che gestiscono.

## **I QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE**

L'Ospedale Santa Giuliana ha predisposto una serie di **questionari di soddisfazione** che vengono consegnati nelle varie fasi del percorso degli utenti:

- ➔ Fase Ambulatoriale
- ➔ Fase di Accettazione del Ricovero
- ➔ Fase Ricovero per i pazienti
- ➔ Fase Ricovero per i familiari
- ➔ Fase Attività Socio-Riabilitativa

I questionari sono anonimi e rappresentano uno strumento molto utile per raccogliere informazioni e osservazioni utili al fine del miglioramento continuo della qualità dei nostri servizi. I risultati dei questionari vengono esposti periodicamente nelle sale d'attesa, nei reparti, nell'area sociale oltre che ad essere pubblicati sul sito dell'Ospedale.

## **RICHIESTA COPIA DELLA CARTELLA CLINICA**

La copia della cartella clinica è rilasciata sulla base di apposita richiesta a nome dell'interessato; tale documentazione potrà essere ritirata dallo stesso o da un'altra persona munita di documento di riconoscimento personale e di delega scritta (con firma autenticata) dell'intestatario.

Il tempo di attesa è di circa trenta giorni dalla data della richiesta; prima di presentarsi per il ritiro è opportuno telefonare per conferma allo 045 912999 chiedendo della segreteria, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00 e il sabato dalle 8.00 alle 12.00.

## **RECLAMI**

Ogni persona ricoverata o un suo familiare ha la possibilità di sporgere reclamo per eventuali disfunzioni o disservizi. Se la persona è ricoverata deve rivolgersi al personale di reparto. Nel caso di una persona non ricoverata il reclamo scritto deve essere inviato all'Ospedale all'attenzione del Direttore Generale.



**Ottimo luogo di formazione  
per i numerosi tirocinanti  
di questa struttura. È bello  
essere accolti come una  
risorsa e sentirsi valorizzati  
da coloro che ti guidano con  
pazienza e competenza.**

**–TIROCINANTE**



# CENNI STORICI

Il nome dell'Ospedale deriva da quello dell'omonima chiesetta fatta erigere nel 1281 da un certo Falcone, notaio di Avesa, in onore di Santa Giuliana (di Nicomedia, martire nel 305 d.C. e considerata patrona di partorienti ed ammalati). Dopo varie vicissitudini e passaggi di proprietà, la chiesetta venne distrutta nel 1872. La pala che ornava l'altare e che rappresentava Santa Giuliana tra San Pietro da Verona e San Vincenzo Ferrer, dipinta da Giovanni Zannoni nel 1718, fu trasportata nella vicina chiesa parrocchiale di San Mattia.

**Nel 1915 il fabbricato ed il relativo terreno furono donati all'Istituto Sorelle della Misericordia** ma essendo scoppiata la Prima Guerra Mondiale, non fu possibile all'Istituto usufruire in pieno della nuova casa sui colli, destinata a beneficio delle suore bisognose di aria pura e di riposo nelle pause del lavoro fra le corsie degli Ospedali. Nell'autunno del **1918** sopraggiunse l'epidemia di "spagnola" e nella villa "S. Giuliana" vennero accolte le sorelle convalescenti della malattia. Nel **1920** venne costituita una comunità stabile per accogliere ed assistere le consorelle ospitate.

**Tra il 1950 e il 1951 venne costruito ed inaugurato un nuovo fabbricato che prese il nome di “Casa di Cura e di Riposo Villa S. Giuliana”** per suore ammalate e per persone affette da disturbi neurologici e nervosi. Lo scopo di tale istituzione era quello di offrire a questi ammalati un ambiente umano e sereno e cure adeguate alle loro esigenze.

**Nel 1971, seguendo la Riforma Sanitaria, la casa di cura privata “Villa S. Giuliana” venne classificata come “Ospedale specializzato provinciale per la cura di malattie nervose e mentali”** con 120 posti letto. Negli anni successivi, discostandosi dal paradigma psichiatrico-farmacologico, l’Ospedale assunse un indirizzo di tipo psicologico-psicodinamico potenziando l’aspetto culturale e formativo.

**Nel 1975 venne posta la prima pietra per il nuovo ospedale, inaugurato poi nel 1978.** Nello stesso anno la legge 180 abolì gli ospedali psichiatrici spostando la cura delle malattie mentali nel “territorio” e riservando al ricovero della fase acuta dei piccoli reparti presso gli ospedali civili. L’Ospedale allora diventò una struttura dedicata alla cura e riabilitazione di pazienti affetti da disturbi psichici in fase post-acuta.

**Da allora “Villa S. Giuliana” si è caratterizzata per essere un “Ospedale per la riabilitazione psicosociale” ed è inserito nella rete ospedaliera della Regione Veneto.** Accreditata nel Servizio Sanitario Nazionale per 90 posti letto, accoglie pazienti provenienti da ogni regione italiana.

# 04 COME RAGGIUNGERCI



## **DOVE SIAMO**

L'Ospedale si trova nella parte nord-ovest della città di Verona, nella zona collinare definita "Torricelle", in Via Santa Giuliana, 3.

## **COME RAGGIUNGERE SANTA GIULIANA**

### **IN AUTO**

Dall'Ospedale Civile Maggiore

per Via Mameli, poi Via Nievo, Via Marsala, Via dei Colli, Via Santa Giuliana.

Dall'Autostrada A4

uscita a Verona Est, proseguire in tangenziale Est fino all'ultima uscita (direzione Verona). Poi: Via Fincato, Via Bonfadio, Via Cipolla, Via Caroto, Via Torricelle, Via Santa Giuliana.

### **IN AUTOBUS**

Autobus Urbano: GIORNI FERIALI

Dalla Ospedale Borgo Trento:

Linea 70 in direzione "Valdonega-Torricelle-Sommavalle"

Autobus Urbano: GIORNI FESTIVI

Dalla stazione ferroviaria di Verona Porta Nuova:

Linea 95 in direzione "Valdonega-Torricelle-Sommavalle"

05  
NUMERI  
UTILI



In riferimento alla normativa sulla privacy il personale del centralino non può dare informazioni sui pazienti ricoverati.

---



**DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE 08.00 ALLE 14.00**

Per prenotare una visita è necessario essere in possesso dei dati di cui a pag. 16 della presente Carta dei Servizi.

---

## **ORARI DI VISITA**

La visita di familiari o conoscenti è consentita esclusivamente nell'apposita Sala Visite, secondo i seguenti orari:

### **REPARTI ADULTI**

Dal lunedì al venerdì: 17.30-18.30  
Sabato, domenica e festivi:  
dalle 10.00 alle 12.00  
e dalle 16.00 alle 18.00

### **REPARTO ADOLESCENTI**

Dal lunedì al sabato: 16.30-17.30  
Domenica e festivi:  
dalle 10.00 alle 12.00  
e dalle 16.00-18.00

Al di fuori dei suddetti orari, le visite sono consentite solo previo accordo con il medico di Sezione. In caso di bisogno i familiari possono accedere, per breve tempo, alla Sezione di degenza previo accordo con il personale curante.

---

## **INFORMATORI FARMACEUTICI**

Possono incontrare i medici su appuntamento (da fissare tramite il CUP) dal lunedì al venerdì dalle 12,00 alle 14,00.

## AIUTACI A MIGLIORARE

Le tue osservazioni sono fondamentali per aiutarci a migliorare questa  
Carta dei Servizi. Manda le tue considerazioni a:

Ufficio Qualità - Ospedale Santa Giuliana, 3 - 37128 VERONA

oppure invia una mail a: [qualita@ospedalesantagiuliana.it](mailto:qualita@ospedalesantagiuliana.it)



Istituto Sorelle della Misericordia  
**Ospedale Classificato Villa Santa Giuliana**  
U.O.C. DI PSICHIATRIA E PSICOLOGIA CLINICA

Via Santa Giuliana, 3 | 37128 Verona  
T. +39 045 912999 | F. +39 045 913256  
[www.ospedalesantagiuliana.it](http://www.ospedalesantagiuliana.it)

ISO 9001

**BUREAU VERITAS**  
Certification

