



| | | |
|--|---------------------------------------|---------------------------|
|  L'uomo, il nostro valore più importante | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 10 del 09/02/2026 |
| | Centro Terapeutico Villa Del Principe | Pag. 1 di 22 |

CARTA DEI SERVIZI

Centro Terapeutico *Villa del Principe*

Via Peschiera, 6
Genova



| | | |
|---|---------------------------------------|---------------------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 10 del 09/02/2026 |
| | Centro Terapeutico Villa Del Principe | Pag. 2 di 22 |

Sommario

PREMESSA3

PRINCIPI ISPIRATORI4

CAPITOLO 1 INFORMAZIONI E CONTATTI5

1.1 COME RAGGIUNGERE IL CENTRO TERAPEUTICO6

1.2 CONTATTI6

1.3 ORGANIGRAMMA7

1.4 IL CENTRO TERAPEUTICO NELLA FASE DI EMERGENZA SANITARIA COVID-198

1.5 GLI STRUMENTI DEL LAVORO DI ÉQUIPE8

I PERCORSI TERAPEUTICI8

CAPITOLO 2 U.O. SRP1.1 (SEPA)9

CAPITOLO 3 . U.O. RIABILITAZIONE NUTRIZIONALE DEI DISTURBI DELLA ALIMENTAZIONE11

3.1 L'OBBIETTIVO PRINCIPALE DEL TRATTAMENTO12

3.2 I QUATTRO OBIETTIVI GENERALI DEL TRATTAMENTO12

3.3 EQUIPE MULTIDISCIPLINARE13

CAPITOLO 4 CONTINUITÀ SCOLASTICA E ISTRUZIONE DOMICILIARE14

ULTERIORI INFORMAZIONI15

CAPITOLO 5 POLITICA DELLA QUALITÀ16

5.1 MISSION16

5.2 VISION16


5.3 I VALORI AZIENDALI17

5.4 OBIETTIVI DELLA QUALITÀ17

5.5 STANDARD DI QUALITÀ17

5.6 STANDARD DI SERVIZIO18

ALLEGATO 119

| | | |
|--|---------------------------------------|---------------------------|
|  L'uomo, il nostro valore più importante | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 10 del 09/02/2026 |
| | Centro Terapeutico Villa Del Principe | Pag. 3 di 22 |


Premessa

La Carta dei Servizi è un documento attraverso il quale il Centro Terapeutico “Villa del Principe” fornisce ai propri utenti, attuali e potenziali, informazioni sulla Struttura, sulle prestazioni fornite, gli obiettivi e gli strumenti di controllo necessari a erogare un servizio di qualità.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di tutela per coloro che sceglieranno di essere accolti presso il Centro e si pone due obiettivi fondamentali:

- illustrare le attività offerte all'utente;
- testimoniare il costante impegno verso il miglioramento della qualità di quanto erogato.

Questo documento è uno strumento di lavoro dinamico, in continua evoluzione e sottoposto a periodiche revisioni.

| | | |
|---|---------------------------------------|---------------------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 10 del 09/02/2026 |
| | Centro Terapeutico Villa Del Principe | Pag. 4 di 22 |

Principi ispiratori

In riferimento alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" della legge n. 241 del 1990 la legge n. 241 del 1990 l'erogazione dei servizi presso il Centro Terapeutico rispetta i seguenti principi fondamentali.

Uguaglianza: Villa del Principe si impegna ad erogare a tutti i cittadini uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingue, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche.

Imparzialità: Villa del Principe si impegna ad assicurare un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nella Struttura.

Continuità: A Villa del Principe sono garantite la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi.


Diritto di scelta: Villa del Principe garantisce il diritto alla scelta, riferito alle cure necessarie e ai medici specialisti.

Partecipazione: Villa del Principe garantisce ai cittadini il diritto di collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

Efficienza ed efficacia: Villa del Principe ha come obiettivo il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi.

Diritto al consenso: Gli operatori del Centro Terapeutico forniscono tutte le informazioni necessarie volte a consentire la partecipazione attiva alle decisioni riguardanti la propria salute.

Diritto alla privacy: I dati personali e sanitari degli Assistiti sono trattati nel rispetto della normativa sulla privacy.

| | | |
|---|---------------------------------------|---------------------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 10 del 09/02/2026 |
| | Centro Terapeutico Villa Del Principe | Pag. 5 di 22 |

Capitolo 1 Informazioni e contatti

Il Centro Terapeutico “Villa del Principe” è situato in un edificio storico di tre piani con giardino nel centro di Genova.

Il contesto è tranquillo e informale; l’organizzazione degli ambienti mira a creare un’atmosfera familiare e non istituzionale.


Sede operativa: via Peschiera, 6 Genova.

Presso il Centro è presente un ufficio amministrativo che, in collaborazione con la sede amministrativa, gestisce il processo di contabilità garantendo il rispetto delle procedure e degli adempimenti fiscali previdenziali e assistenziali dell’ente.

Direttore Sanitario: Dr. Marco Massa

L’ente gestore Prora S.r.l si avvale inoltre dei seguenti servizi esterni di supporto (in outsourcing):

| | |
|--|------------------------|
| Assistenza Infermieristica e personale socio sanitario e ausiliario | Coop. Sociale GSA |
| Manutenzione | CBM |
| Lavanderia | Butterfly S.r.l |
| Ristorazione | Camst Soc. Coop. a.r.l |
| Informatico e Tecnologico | Ottobit S.r.l |

| | | |
|--|---------------------------------------|---------------------------|
|  <p>L'uomo, il nostro valore più importante</p> | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 10 del 09/02/2026 |
| | Centro Terapeutico Villa Del Principe | Pag. 6 di 22 |

1.1 Come raggiungere il Centro Terapeutico



Il Centro Terapeutico è facilmente raggiungibile con mezzi privati seguendo le indicazioni per il centro città.

In treno la stazione più vicina è Genova Brignole.

Con i mezzi pubblici, dalla stazione di Genova Brignole, linea 36 fermata Via Assarotti.

1.2 Contatti

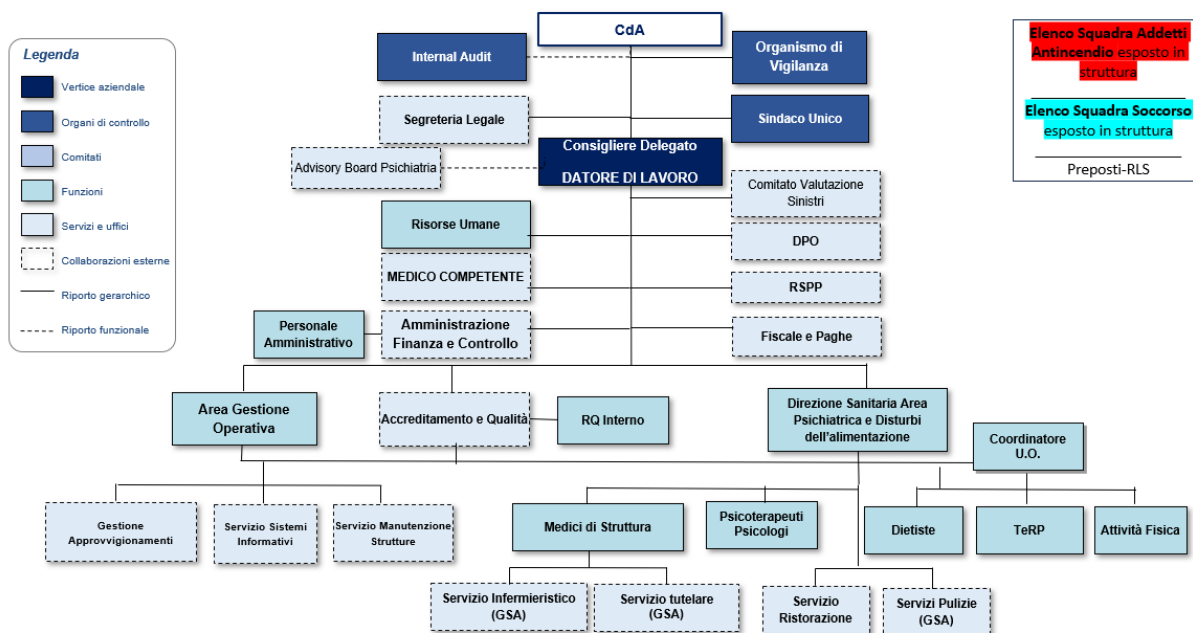
Tel. : 010 837 63 74

Sito Web: www.gruppofides.it

e-Mail: villadelprincipe@gruppofides.it


Il Centro Terapeutico Villa del Principe attua un sistema di gestione nel campo d'applicazione *pianificazione, gestione ed erogazione di servizi sanitari e socioassistenziali, riabilitativi, psicologici e alberghieri in forma residenziale e semiresidenziale rivolti a persone affette da patologia psichiatrica e disturbi della alimentazione* certificato dal 2021 Prora S.r.l ha ottenuto il riconoscimento all'edizione 9001:2015 ed è obiettivo aziendale ottenere entro il 2026 la certificazione del Sistema Sicurezza in accordo alla uni iso 45001

1.3 Organigramma



Villa del Principe è situata in una palazzina ottocentesca di tre piani collegati mediante scale e un ascensore ad accesso regolamentato.

Al piano Accettazione si trovano: la Reception con annesso l'Ufficio Amministrativo, lo Studio Medico, l'Ambulatorio infermieristico, una sala d'incontro (Sala Camino), il Soggiorno e la Sala da Pranzo. Da questo piano si può accedere al giardino che si sviluppa anche al primo piano. Al Primo piano si trovano: sei camere con relativi servizi, una sala colloqui e un bagno per disabili. Al Secondo piano troviamo le restanti cinque camere, di cui una singola, uno Studio e una seconda Sala da Pranzo. Al piano Terra: una Sala Polifunzionale, i locali tecnici per la gestione degli alimenti, i locali dedicati al personale e le dispense in genere.

| | | |
|---|---------------------------------------|---------------------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 10 del 09/02/2026 |
| | Centro Terapeutico Villa Del Principe | Pag. 8 di 22 |

1.4 Il Centro Terapeutico nella fase di emergenza sanitaria Covid-19

Il Centro Terapeutico Villa del Principe per tutta la durata della fase pandemica ha recepito e ha adottato le misure di contenimento indicate dal Ministero della Salute e dalla Regione Liguria specificamente riferite a contrastare la diffusione di SARS-CoV2 rimodulando la propria organizzazione e tutte le attività socio sanitarie ed assistenziali fornite, all'uopo dotandosi di procedure specifiche oggetto di costante aggiornamento.

1.5 Gli strumenti del lavoro di équipe

Il servizio terapeutico-riabilitativo e la copertura sanitaria sono attivi a ciclo continuativo per tutto l'anno. L'équipe curante si compone di Medici Psichiatri, Medici Nutrizionisti, Psicologi, Psicoterapeuti, Terapisti della Riabilitazione Psichiatrica, Dietiste e Infermieri: essi si riuniscono settimanalmente per la discussione clinica e la gestione dei programmi terapeutici. Per ciascun Paziente vengono individuate le figure professionali di riferimento che compongono una "mini équipe" e avranno il compito di seguire la persona, mantenere i contatti con i servizi territoriali e aggiornare la documentazione clinica. Tutti gli Operatori, svolgono periodica attività di supervisione clinica.


I Percorsi Terapeutici

Villa del Principe è una Struttura privata accreditata e convenzionata che offre servizi di tipo Residenziale, Semiresidenziale e Ambulatoriale in due unità operative distinte:

- U.O. SRP1.1 – SEPA (Struttura Extraospedaliera Post Acuti)¹: Programmi di riabilitazione psicosociale successivi a ricoveri ospedalieri in ambito psichiatrico;
- U.O. di Riabilitazione Nutrizionale per Disturbi della Alimentazione.

Gli spazi sono organizzati in modo da creare una divisione fra le aree dedicate all'accoglienza e il trattamento delle persone con Disturbi della Nutrizione e Alimentazione da quelle dedicate ai programmi di riabilitazione psichiatrica.

¹ SRP 1.1 è l'acronimo con cui viene definita questa struttura secondo ALISA. Vd. A.Li.sa - Manuale requisiti per autorizzazione. BOLLETTINO UFFICIALE DELLA REGIONE LIGURIA Anno 49 - N. 49 – Supplemento. Parte II 05.12.2018

| | | |
|---|---------------------------------------|---------------------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 10 del 09/02/2026 |
| | Centro Terapeutico Villa Del Principe | Pag. 9 di 22 |

Capitolo 2 U.O. SRP1.1 (SEPA)

Il Centro Terapeutico è autorizzato per accogliere tredici Pazienti di cui otto in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Regionale, che necessitano di essere inseriti in uno specifico programma residenziale di riabilitazione psicosociale post ricovero ospedaliero in SPDC.

I Pazienti accolti con programma per Struttura Extra ospedaliera Post Acuti (SEPA) sono persone che hanno affrontato un ricovero ospedaliero (in SPDC) ma che hanno bisogno di un ulteriore periodo di cure e riabilitazione in ambiente protetto (per un periodo massimo di tre mesi). L'invio in viene concordato con i curanti ospedalieri e i referenti territoriali del CSM di competenza.

Il programma terapeutico, condiviso con il CSM di competenza, prevede il recupero da parte del paziente di una stabilità clinica che consenta la realizzazione di un proprio programma di recupero e reinserimento psico sociale attraverso la partecipazione ad attività interne, su un registro terapeutico e risocializzante.

Uno dei principali obiettivi del percorso riabilitativo è di condurre la persona a riacquisire un buon livello di autonomia, attraverso lo sviluppo sia di specifiche abilità richieste per un buon funzionamento, sia mediante l'individuazione di risorse presenti nell'ambiente.

Il paziente viene visitato presso il reparto ospedaliero da un nostro operatore per un incontro conoscitivo, finalizzato a una prima valutazione clinica, alla presentazione della struttura e alla formulazione condivisa del progetto terapeutico.


Al momento dell'ingresso sono richiesti i seguenti documenti:

- Carta d'identità.
- Tessera sanitaria.
- Documentazione medica/clinica recente.

Il paziente viene accolto dalla Coordinatrice di Struttura e dalla Referente amministrativa che provvedono a far sottoscrivere la documentazione prevista (se minorenne, devono essere presenti i genitori).

Successivamente il paziente viene visitato dall'infermiere e da un Medico; l'Infermiere, in collaborazione col paziente, effettua un controllo degli effetti personali in modo da destinare e custodire in appositi spazi dedicati eventuali oggetti che non possono essere tenuti nella stanza. Il paziente viene supportato da un Tecnico della riabilitazione psichiatrica durante la fase di inserimento in reparto.

In occasione della prima riunione settimanale d'equipe (dal giorno di ingresso del paziente in struttura), viene definita la mini equipe di riferimento costituita da un Medico Psichiatra, da uno Psicologo/Psicoterapeuta e da un Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica; contestualmente viene identificato fra queste figure il "case manager".

| | | |
|---|---------------------------------------|---------------------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 10 del 09/02/2026 |
| | Centro Terapeutico Villa Del Principe | Pag. 10 di 22 |

Il programma di cura prevede:

Accoglienza

Valutazione diagnostica

Sedute individuali con lo psicologo/psicoterapeuta

Sedute di gruppo

Attività riabilitative sull'esterno (TeRP)


Sedute di attività fisica

Istruzione domiciliare

Orari, modalità di visita e uscite vengono concordati con gli Operatori di riferimento.

Dopo una prima fase di osservazione, è prevista una valutazione del grado di autonomia del paziente attraverso interventi di esposizione graduale all'esterno e al proprio contesto abituale.

I 5 posti letto non in convenzione con il Sistema Sanitario Regionale sono a disposizione per ricoveri di riabilitazione psichiatrica in rapporto diretto con la struttura. Ciò può avvenire con contratti ad hoc stipulati con Aziende Sanitarie extraregionali o con contratti con utenti privati. Il trattamento residenziale, prevede la formulazione di un progetto riabilitativo individualizzato condiviso, finalizzato al conseguimento da parte del Paziente di una maggiore autonomia nel quotidiano e all'individuazione di una possibile evoluzione del suo percorso di cura (in struttura con un minor grado di intensità, in famiglia o presso la propria abituale residenza).

| | | |
|---|---------------------------------------|---------------------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 10 del 09/02/2026 |
| | Centro Terapeutico Villa Del Principe | Pag. 11 di 22 |

Capitolo 3 . U.O. Riabilitazione Nutrizionale dei disturbi della alimentazione

L'U.O. è accreditata per nove posti residenziali e 10 semiresidenziali. In base al contratto di convenzione per il trattamento residenziale (e semiresidenziale) dei Disturbi dell'Alimentazione con il servizio sanitario regionale della Liguria sono disponibili circa 6 posti letto residenziali per i pazienti residenti in Liguria. Il loro accesso e la lista d'attesa sono gestiti dal DSM dell'ASL3 Genovese.

I 3 posti letto rimanenti nella UO di Riabilitazione Nutrizionale sono a disposizione per ricoveri di riabilitazione psico nutrizionale in rapporto diretto con la struttura. Ciò può avvenire con contratti ad hoc stipulati con Aziende Sanitarie extraregionali o con contratti con utenti privati.


Il trattamento dei Disturbi della Nutrizione e della Alimentazione con un approccio evidence-based (CBT-E)

Il trattamento di riabilitazione intensiva residenziale per i disturbi della nutrizione e dell'alimentazione applicato presso il Centro Terapeutico Villa del Principe la cui efficacia è stata dimostrata da rigorosi studi controllati, fa riferimento alla teoria e terapia cognitivo comportamentale transdiagnostica (CBT-E) sviluppata, sotto la guida del dr. Riccardo Dalle Grave, presso la Casa di Cura Villa Garda in collaborazione con il Centro per la Ricerca sui Disturbi dell'Alimentazione dell'Università di Oxford (CREDO).

Il trattamento è somministrato in un'unità operativa specializzata per la cura dei disturbi della nutrizione e dell'alimentazione, ideata per accogliere 9 pazienti e progettata con l'obiettivo di creare un'atmosfera familiare e non istituzionale.

Le camere sono arredate con mobili simili a quelli che si usano in un college universitario e hanno tutte un bagno, un armadio guardaroba, un tavolo, una TV e la connessione a internet. Il paziente può personalizzare la propria camera con poster, fotografie e altri oggetti personali. Gli spazi comuni includono una sala da pranzo, un'area attrezzata per lo studio dove è disponibile una connessione internet e una sala ricreativa. Durante il giorno, il paziente ha accesso anche ad altre aree come il giardino e le stanze dedicate alle sedute individuali e di gruppo.

Il trattamento di Villa del Principe è organizzato in un reparto "aperto", dove il paziente ha la possibilità - qualora sia in condizioni mediche stabili - di avere permessi di uscita giornalieri, previa autorizzazione dei genitori se minore, e di mantenere il contatto con l'ambiente esterno. Non ci sono limiti per le visite dei parenti e degli amici al di fuori dei pasti e delle sedute di terapia e delle attività terapeutiche. Durante il ricovero diurno il paziente trascorre periodi sempre più lunghi a casa per affrontare i fattori ambientali di mantenimento del disturbo dell'alimentazione, con il supporto di un trattamento intensivo. Inoltre, per limitare lo stigma o il disagio di essere "istituzionalizzato", il paziente è esposto a numerosi stimoli ambientali associati al mantenimento del suo disturbo dell'alimentazione, una strategia fondamentale che ha due obiettivi principali (Dalle Grave, Bohn, Hawker & Fairburn 2008): (i) ridurre il tasso di ricaduta dopo la dimissione

| | | |
|---|---------------------------------------|---------------------------|
|  Gruppo Fides <small>L'uomo, il nostro valore più importante</small> | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 10 del 09/02/2026 |
| | Centro Terapeutico Villa Del Principe | Pag. 12 di 22 |

e (ii) diminuire la dipendenza dal reparto - due problemi che si osservano frequentemente nei reparti chiusi. Infine, in linea con la filosofia del reparto aperto, nessuna limitazione è imposta al paziente sull'uso del proprio telefono o del computer.

Il trattamento di Villa del Principe è indicato per persone affette da disturbi dell'alimentazione con più di 14 anni che non hanno risposto a una terapia ambulatoriale ben condotta o che non possono essere gestiti in modo sicuro con un trattamento ambulatoriale

La CBT-E (Cognitive Behaviour Therapy – *Enhanced*) è un trattamento personalizzato basato su un modello psicologico dei disturbi dell'alimentazione e non adotta mai procedure coercitive e prescrittive.

Il paziente è aiutato a comprendere la funzione psicologica della eccessiva valutazione del peso, della forma del corpo e del controllo dell'alimentazione, i danni che comporta, e a costruire in modo collaborativo la Formulazione Personalizzata dei principali processi di mantenimento del suo disturbo dell'alimentazione, che diverranno il bersaglio del trattamento.

Solo dopo la condivisione dei problemi da affrontare si pianificano con il paziente, le procedure per affrontare le varie espressioni del disturbo dell'alimentazione chiedendogli di applicarle con il massimo impegno. Se il paziente non raggiunge la conclusione che ha un problema da affrontare il trattamento non inizia o viene interrotto, ma ciò accade raramente.


Il trattamento adotta una varietà di procedure psicologiche, favorendo l'uso di cambiamenti strategici nel comportamento per ottenere la riduzione delle preoccupazioni per il peso, la forma del corpo e l'alimentazione. Nelle fasi più avanzate del trattamento, quando queste preoccupazioni si sono ridotte e sono intermittenti, il paziente è aiutato a riconoscere i primi segnali di attivazione dello stato mentale del disturbo dell'alimentazione e a decentrarsi rapidamente da esso evitando la ricaduta.

3.1 L'obiettivo principale del trattamento

L'obiettivo principale della CBT-E è aiutare il paziente a sviluppare uno schema di autovalutazione di sé più articolato e non dipendente in modo predominante o esclusivo dal peso, dalla forma del corpo e dal controllo dell'alimentazione.

3.2 I quattro obiettivi generali del trattamento

1. Ingaggiare il paziente e coinvolgerlo attivamente nel processo di cambiamento.
2. Rimuovere gradualmente le espressioni principali del disturbo dell'alimentazione e cioè il modo disturbato di mangiare (il basso peso, se presente), i comportamenti estremi di controllo del peso e le preoccupazioni per il peso, la forma del corpo, il controllo dell'alimentazione.

| | | |
|---|---------------------------------------|---------------------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 10 del 09/02/2026 |
| | Centro Terapeutico Villa Del Principe | Pag. 13 di 22 |

3. Correggere i processi che mantengono il disturbo dell'alimentazione.
4. Assicurarci che i cambiamenti siano duraturi.

3.3 Equipe multidisciplinare

Il trattamento a Villa del Principe è condotto da una equipe multidisciplinare specializzata nella CBT-E per i disturbi dell'alimentazione.

Per tutta la durata del trattamento si è assegnati a terapeuti di riferimento (dietista, psicologo, medico internista, medico psichiatra, tecnico della riabilitazione psichiatrica). Un terapeuta sostituto è assegnato in caso di assenza di uno dei terapeuti di riferimento.

Tutti i membri dell'équipe hanno ricevuto una formazione approfondita sulla teoria cognitivo comportamentale e sulla CBT-E. I medici e gli psicologi hanno anche effettuato web training sulla CBT-E sviluppato dal centro CREDO dell'Università di Oxford e/o hanno conseguito l'Advanced Certificate nella CBT per i disturbi dell'alimentazione.

La caratteristica distintiva dell'équipe di Villa del Principe è che i terapeuti utilizzano gli stessi concetti e la medesima terminologia adottando strategie e procedure mutuamente compatibili (**approccio multidisciplinare non eclettico**).

Le principali procedure del trattamento di Villa del Principe sono riportate nella tabella:

Accoglienza

Valutazione diagnostica

Formulazione Personalizzata

Monitoraggio in tempo reale

Misurazione collaborativa del peso

Valutazione dell'andamento del trattamento

Alimentazione assistita

Alimentazione non assistita

Tavola rotonda

Sedute individuali con lo psicologo

Sedute di gruppo

Sedute di attività fisica

Coinvolgimento degli altri significativi


Gestione delle complicanze fisiche e delle malattie internistiche

Gestione dei disturbi mentali coesistenti

Gestione delle difficoltà quotidiane e della crisi

Istruzione domiciliare

All'ingresso in struttura, programmato in genere di martedì mattina, il paziente viene accolto dalla Coordinatrice di Struttura che provvede a far sottoscrivere la documentazione prevista (se minorenne, devono essere presenti i genitori) e ad agevolare l'inserimento in struttura.

| | | |
|---|---------------------------------------|---------------------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 10 del 09/02/2026 |
| | Centro Terapeutico Villa Del Principe | Pag. 14 di 22 |

All'ingresso sono richiesti:

- carta d'identità.
- Tessera sanitaria.
- Documentazione clinica/medica recente.

Successivamente il paziente viene accolto dall'infermiere che procede alla compilazione della cartella infermieristica, in collaborazione col paziente, effettua un controllo degli effetti personali in modo da destinare e custodire in appositi spazi dedicati eventuali oggetti che non possono essere tenuti nella stanza.

Nella stessa giornata si incontra il medico per una valutazione medico internistica e diagnostica.

La valutazione diagnostica include le seguenti procedure:

- visita medica e anamnesi;
- valutazione psichiatrica eseguita dal medico psichiatra della struttura;
- valutazione degli esami bioumorali e strumentali per valutare le complicanze mediche dei disturbi dell'alimentazione;
- valutazione del peso, dell'altezza e dell'Indice di Massa Corporea (IMC);
- intervista "Eating Disorder Examination (EDE)" con uno psicologo per la valutazione delle principali caratteristiche cliniche del disturbo dell'alimentazione;
- questionario per valutare i problemi psicologici e interpersonali spesso associati ai disturbi dell'alimentazione.


La valutazione diagnostica permette di evidenziare eventuali segni di allerta che dovranno essere monitorati attentamente durante il ricovero. Se sono presenti uno o più segni di allerta non sono concessi permessi di uscita ed è effettuata una supervisione medica più intensiva fino alla risoluzione del problema.

La valutazione diagnostica è eseguita anche nella settimana che precede la dimissione per valutare i miglioramenti ottenuti con il trattamento e dopo 6 e 12 mesi dopo la dimissione per valutare gli effetti del trattamento a distanza di tempo.

Capitolo 4 Continuità scolastica e Istruzione Domiciliare

Villa del Principe aderisce al progetto di "Istruzione Domiciliare" sviluppato dal Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca (Nota MIUR 28.04.2015, prot. 2939 del 28 aprile 2015) per garantire il diritto di studio e assicurare l'erogazione dei programmi didattici agli studenti ricoverati per un periodo superiore ai 30 giorni.

Il progetto di Istruzione Domiciliare, attivato attraverso l'Ufficio Scolastico Regionale, prevede lezioni svolte in presenza dai docenti dell'Istituzione Scolastica di appartenenza

| | | |
|---|---------------------------------------|---------------------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 10 del 09/02/2026 |
| | Centro Terapeutico Villa Del Principe | Pag. 15 di 22 |

o da docenti di altra Istituzione Scolastica in caso di studenti non genovesi, per un monte ore variabile tra le 4-7 ore settimanali.


Tali percorsi scolastici sono validi a tutti gli effetti e hanno l'obiettivo di realizzare piani didattici personalizzati e individualizzati.

La continuità scolastica è parte integrante del percorso terapeutico dei nostri pazienti: sono previsti colloqui tra il personale sanitario e i docenti con l'obiettivo di creare un costante confronto, programmare e modulare l'impegno scolastico sulla base delle condizioni cliniche del paziente, favorire l'integrazione e il rientro a scuola dopo la dimissione.

[Ulteriori informazioni](#)

Richiesta copia cartella clinica

Il Centro Terapeutico rilascia copia della cartella clinica conforme all'originale. Sarà sufficiente farne richiesta scritta all'indirizzo mail villadelprincipe@grupprofides.it allegando copia di un documento di riconoscimento in corso di validità.

| | | |
|---|---------------------------------------|---------------------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 10 del 09/02/2026 |
| | Centro Terapeutico Villa Del Principe | Pag. 16 di 22 |

Capitolo 5 Politica della Qualità

5.1 Mission

Ricoveri residenziali, semiresidenziali e cure ambulatoriali.
 Riabilitazione nutrizionale dei disturbi della alimentazione.
 Riabilitazione Psichiatrica dei disturbi di personalità e dell'umore.

5.2 Vision


Obiettivo della Direzione è di far diventare Villa del Principe:

- un Centro di riferimento Regionale per il trattamento riabilitativo residenziale dei Disturbi della Nutrizione e dell'Alimentazione secondo modelli Evidence-Based come la CBT-E;
- un Centro di riferimento per l'applicazione di programmi di riabilitazione psicosociale residenziale post ricovero ospedaliero in SPDC.

Per la realizzazione della visione la Direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continui della qualità;
- promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura all'attuazione e alla gestione del Sistema Qualità;
- offrire un modello di intervento finalizzato alla cura della sofferenza psicologica e alla riabilitazione psicosociale della persona affetta da disturbi psichici con particolare riguardo per i disturbi della personalità e i disturbi affettivi;
- applicare un modello di intervento evidence-based per la cura residenziale e semiresidenziale dei disturbi dell'alimentazione;
- creare le condizioni affinché utenti/assistiti e le loro famiglie attuino scelte responsabili per la tutela della salute e per la prevenzione delle malattie.

La Direzione ritiene qualificante l'attivazione di un sistema di gestione della qualità quale strumento atto a garantire la soddisfazione del cliente (inteso come assisti familiare o committente) e la valorizzazione delle risorse umane e professionali impiegate.

| | | |
|---|---------------------------------------|---------------------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 10 del 09/02/2026 |
| | Centro Terapeutico Villa Del Principe | Pag. 17 di 22 |

5.3 I valori aziendali

I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

- tutela e promozione della dignità umana;
- orientamento costante al benessere ed alla qualità di vita dei pazienti, dei loro familiari e del personale;
- rispetto e coinvolgimento degli utenti e dei familiari;
- responsabilizzazione e crescita professionale del personale;
- valutazione della qualità e miglioramento continuo.

5.4 Obiettivi della qualità

Villa del Principe si impegna a realizzare i propri obiettivi di miglioramento al fine di fornire un servizio sempre più conforme alle aspettative e alle esigenze dei cittadini.

Informazione: Villa del Principe si impegna a rendere disponibili le informazioni necessarie a garantire la corretta informazione del cittadino.

Tempestività: Le cure necessarie all'Assistito sono fornite in modo tempestivo e professionale dallo staff curante.


Trasparenza: Villa del Principe garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa, mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia della assistenza prestata, come e dove vengono effettuate e le tariffe applicate ai soggetti privati e a quelli che usufruiscono del Servizio Sanitario Nazionale.

Progetti di miglioramento: Villa del Principe misura e analizza il livello di soddisfazione consegnando agli Assistiti specifici questionari al fine di ottenere, in forma anonima, le valutazioni sulla qualità del servizio offerto ed eventuali suggerimenti volti al miglioramento dello stesso.

5.5 Standard di qualità


Villa del Principe si impegna a rispettare gli standard di qualità definiti da A.Li.Sa (Azienda Sanitaria della Regione Liguria) per le strutture socio sanitarie extraospedaliere.

Il livello di qualità accettabile che il Centro Terapeutico si impegna a garantire ai propri Utenti in termine di organizzazione, risorse, processi risultati tenendo conto dei bisogni, delle risorse disponibili e delle esigenze dei professionisti è il seguente.

| | | |
|---|---------------------------------------|---------------------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 10 del 09/02/2026 |
| | Centro Terapeutico Villa Del Principe | Pag. 18 di 22 |

5.6 Standard di servizio

| Requisito | Indicatore |
|--|--|
| Lavoro di équipe | Presenza di incontri di équipe con cadenza settimanale Presenza di incontri di Supervisione |
| Informatizzazione | Presenza e adozione di un sistema informativo in grado di gestire la documentazione della struttura Presenza e adozione di una cartella clinica informatizzata |
| Mantenimento dei legami parentali e amicali, promozione della compartecipazione | Orario aperto e flessibile di visita agli ospiti e possibilità di uscita in accordo con i curanti e al di fuori di attività terapeutiche. Rilevazione della soddisfazione degli Ospiti Ascolto e trattamento dei reclami |
| Comunicazione con l'esterno | Sito web aggiornato Carta dei Servizi Opuscolo informativo |
| Attenzione all'accoglienza del paziente | Presenza di documentazione utile alla preparazione dell'ingresso (regolamento di reparto, pianificazione delle attività ecc.) Affiancamento di un operatore al momento dell'ingresso |
| Assistenza sanitaria | Informazione al paziente sui trattamenti terapeutici Formulazione di percorsi terapeutici personalizzati Utilizzo di aree dedicate per lo svolgimento di attività terapeutiche |
| Fruibilità, accessibilità e piacevolezza degli ambienti comuni | Confort all'interno delle stanze Presenza di spazi ricreativi Cura nell'arredamento Presenza di un giardino interno Collegamento a internet WiFi Presenza di parziale impianto di raffrescamento |
| Attenzione per l'alimentazione | Elaborazione di menù in riferimento alle linee guida LARN/OMS Elaborazione di menù personalizzati per intolleranza/allergie/patologie Elaborazione di diete personalizzate per motivi religiosi/culturali |
| Lavanderia | Possibilità di utilizzo della lavatrice per la propria biancheria |


| | | |
|--|---------------------------------------|---------------------------|
|  L'uomo, il nostro valore più importante | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 10 del 09/02/2026 |
| | Centro Terapeutico Villa Del Principe | Pag. 19 di 22 |

Allegato 1

Centro Terapeutico Villa Del Principe

Via Peschiera, 6
16122 Genova
Tel. 010 837 63 74

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

| | | |
|--|---------------------------------------|---------------------------|
|  <p>Gruppo Fides L'uomo, il nostro valore più importante</p> | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 10 del 09/02/2026 |
| | Centro Terapeutico Villa Del Principe | Pag. 20 di 22 |

N.B. la compilazione del questionario non prevede l'acquisizione di dati identificativi. Nel caso il competente ufficio ne ravvisasse la presenza, essi verranno depennati e verranno acquisiti solamente i dati non riconducibili ad interessati identificabili.

DATA:

SESSO:

ANNO DI NASCITA:

COMUNE DI NASCITA:

TITOLO DI STUDIO:

PROFESSIONE:

REPARTO: U.O S.E.P.A U.O RIABILITAZIONE NUTRIZIONALE


| ACCOGLIENZA | | | | | |
|---|--------------------------------|--------------------------------------|--|---------------------------------|--|
| | | | | | [Indichi con una X il livello di gradimento di ciascun ambito] |
| Presentazione della Struttura | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Ottimo | <input type="checkbox"/> Buono | <input type="checkbox"/> Sufficiente | <input type="checkbox"/> Insufficiente | <input type="checkbox"/> Non so | |
| Informazioni fornite all'ingresso | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Ottimo | <input type="checkbox"/> Buono | <input type="checkbox"/> Sufficiente | <input type="checkbox"/> Insufficiente | <input type="checkbox"/> Non so | |
| Accoglienza dell'Assistito | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Ottimo | <input type="checkbox"/> Buono | <input type="checkbox"/> Sufficiente | <input type="checkbox"/> Insufficiente | <input type="checkbox"/> Non so | |
| Informazioni sul trattamento terapeutico | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Ottimo | <input type="checkbox"/> Buono | <input type="checkbox"/> Sufficiente | <input type="checkbox"/> Insufficiente | <input type="checkbox"/> Non so | |

| SERVIZI ALBERGHIERI | | | | | |
|--|--------------------------------|--------------------------------------|--|---------------------------------|--|
| | | | | | [Indichi con una X il livello di gradimento di ciascun ambito] |
| Aspetto e disposizione degli ambienti | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Ottimo | <input type="checkbox"/> Buono | <input type="checkbox"/> Sufficiente | <input type="checkbox"/> Insufficiente | <input type="checkbox"/> Non so | |
| Pulizia della camera e dei servizi igienici | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Ottimo | <input type="checkbox"/> Buono | <input type="checkbox"/> Sufficiente | <input type="checkbox"/> Insufficiente | <input type="checkbox"/> Non so | |
| Qualità e adeguatezza dei pasti | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Ottimo | <input type="checkbox"/> Buono | <input type="checkbox"/> Sufficiente | <input type="checkbox"/> Insufficiente | <input type="checkbox"/> Non so | |
| Orario dei pasti | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Ottimo | <input type="checkbox"/> Buono | <input type="checkbox"/> Sufficiente | <input type="checkbox"/> Insufficiente | <input type="checkbox"/> Non so | |

| PERSONALE | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| | | | | | [Indichi con una X il livello di gradimento di ciascun ambito] |
| Professionalità del personale Medico | | | | | |

| | | | | |
|---|--------------------------------|--------------------------------------|--|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Ottimo | <input type="checkbox"/> Buono | <input type="checkbox"/> Sufficiente | <input type="checkbox"/> Insufficiente | <input type="checkbox"/> Non so |
| Disponibilità e cortesia del personale Medico | | | | |
| <input type="checkbox"/> Ottimo | <input type="checkbox"/> Buono | <input type="checkbox"/> Sufficiente | <input type="checkbox"/> Insufficiente | <input type="checkbox"/> Non so |
| Professionalità degli Psicologi | | | | |
| <input type="checkbox"/> Ottimo | <input type="checkbox"/> Buono | <input type="checkbox"/> Sufficiente | <input type="checkbox"/> Insufficiente | <input type="checkbox"/> Non so |
| Disponibilità e cortesia degli Psicologi | | | | |
| <input type="checkbox"/> Ottimo | <input type="checkbox"/> Buono | <input type="checkbox"/> Sufficiente | <input type="checkbox"/> Insufficiente | <input type="checkbox"/> Non so |
| Professionalità dei Terapisti della Riabilitazione Psichiatrica | | | | |
| <input type="checkbox"/> Ottimo | <input type="checkbox"/> Buono | <input type="checkbox"/> Sufficiente | <input type="checkbox"/> Insufficiente | <input type="checkbox"/> Non so |
| Disponibilità e cortesia dei Terapisti della Riabilitazione Psichiatrica | | | | |
| <input type="checkbox"/> Ottimo | <input type="checkbox"/> Buono | <input type="checkbox"/> Sufficiente | <input type="checkbox"/> Insufficiente | <input type="checkbox"/> Non so |
| Professionalità delle Dietiste | | | | |
| <input type="checkbox"/> Ottimo | <input type="checkbox"/> Buono | <input type="checkbox"/> Sufficiente | <input type="checkbox"/> Insufficiente | <input type="checkbox"/> Non so |
| Disponibilità e cortesia delle Dietiste | | | | |
| <input type="checkbox"/> Ottimo | <input type="checkbox"/> Buono | <input type="checkbox"/> Sufficiente | <input type="checkbox"/> Insufficiente | <input type="checkbox"/> Non so |
| Professionalità degli Infermieri Professionali | | | | |
| <input type="checkbox"/> Ottimo | <input type="checkbox"/> Buono | <input type="checkbox"/> Sufficiente | <input type="checkbox"/> Insufficiente | <input type="checkbox"/> Non so |
| Disponibilità e cortesia degli Infermieri Professionali | | | | |
| <input type="checkbox"/> Ottimo | <input type="checkbox"/> Buono | <input type="checkbox"/> Sufficiente | <input type="checkbox"/> Insufficiente | <input type="checkbox"/> Non so |
| Professionalità del Personale di assistenza | | | | |
| <input type="checkbox"/> Ottimo | <input type="checkbox"/> Buono | <input type="checkbox"/> Sufficiente | <input type="checkbox"/> Insufficiente | <input type="checkbox"/> Non so |
| Disponibilità e cortesia del Personale di assistenza | | | | |
| <input type="checkbox"/> Ottimo | <input type="checkbox"/> Buono | <input type="checkbox"/> Sufficiente | <input type="checkbox"/> Insufficiente | <input type="checkbox"/> Non so |

| |
|--|
| TRATTAMENTO TERAPEUTICO |
| [Indichi con una X il livello di gradimento di ciascun ambito] |
| Informazioni sullo stato di salute |
| <input type="checkbox"/> Ottimo <input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente <input type="checkbox"/> Non so |
| Informazioni sul trattamento ricevuto |
| <input type="checkbox"/> Ottimo <input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente <input type="checkbox"/> Non so |
| Informazioni sulla terapia farmacologica |
| <input type="checkbox"/> Ottimo <input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente <input type="checkbox"/> Non so |

| | | |
|--|---------------------------------------|---------------------------|
|  <p>Gruppo Fides L'uomo, il nostro valore più importante</p> | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 10 del 09/02/2026 |
| | Centro Terapeutico Villa Del Principe | Pag. 22 di 22 |

| | | | | |
|--|--------------------------------|--------------------------------------|--|---------------------------------|
| Coinvolgimento nel percorso di assistenza | | | | |
| <input type="checkbox"/> Ottimo | <input type="checkbox"/> Buono | <input type="checkbox"/> Sufficiente | <input type="checkbox"/> Insufficiente | <input type="checkbox"/> Non so |

| | | | | |
|---|--------------------------------|--------------------------------------|--|---------------------------------|
| GIUDIZIO COMPLESSIVO DELLA STRUTTURA | | | | |
| <small>[Indichi con una X il livello di gradimento]</small> | | | | |
| <input type="checkbox"/> Ottimo | <input type="checkbox"/> Buono | <input type="checkbox"/> Sufficiente | <input type="checkbox"/> Insufficiente | <input type="checkbox"/> Non so |

| |
|---|
| ALTRE OSSERVAZIONI |
| <p>Eventuali osservazioni che potranno esserci utili per migliorare le prestazioni erogate</p> <hr/> <hr/> <hr/> |