ACCREDITATION CANADA

VILLABELLA

Per te/Carta dei servizi

Qualità - responsabilità - diversità
questo serve per creare le migliori comunità

Villabella Residenza Multiservizi
Viale delle Rimembranze 22,
Riolo Terme (RA), 48025
0546 - 977011

Mission

Villabella é un organizzazione non-profit che ha come primario obiettivo il miglioramento della qualità della vita delle persone attraverso cure avanzate, un'organizzazione di qualità e la ricerca delle più affidabili evidenze scientifiche

Presentazione

Villabella è una *Residenza Sanitaria Assistenziale* (RSA), integrata e basata nella comunità rivolta a soggetti adulti e anziani portatori di importanti compromissioni funzionali e caratterizzati da multimorbidità e cronicità che collabora con la rete territoriale dei servizi dell'azienda sanitaria

La persona al centro

Art.1 - Assistenza persona-centrica

Personalizzata - ogni persona ha diritto ad un inserimento dignitoso e ad una valutazione che risponda in modo completo ai propri bisogni

Integrata - l'assistenza personalizzata richiede che i servizi di struttura operino in stretta integrazione tra loro e con i servizi territoriali-distrettuali

Eguale ed imparziale - non è compiuta alcuna distinzione in ordine al sesso, alla propria identità sessuale, gender, all'etnia, alla religione e alle opinioni politiche espresse dal singolo

Continuativa - l'erogazione dei servizi è garantita in maniera continuativa, regolare e senza interruzione durante l'intero arco della giornata

Art.2 - Diritto alla partecipazione

Villabella opera per garantire un'attiva partecipazione del paziente e dei caregiver nel percorso di cura e riabilitazione. La realizzazione dell'intervento include il coinvolgimento nella definizione degli obiettivi e tempi di trattamento inclusi nel Piano Assistenziale Individuale (PAI)

Art.3 - Volontarietà di adesione al percorso

I percorsi di cura e riabilitazione, in quanto non configurabili come servizi in emergenza o urgenza, richiedono il consenso del paziente, oppure di un suo rappresentante, prima dell'ammissione nella residenza.

Il paziente in carico all'UO può concordare il giorno e le modalità di dimissione informando della richiesta il proprio team di cura ed il servizio accoglienza e programmazione ricoveri

Art.4 - Diritto alla privacy

La privacy viene garantita da tutti i collaboratori che agiscono con atteggiamento rispettoso della normativa europea (GDPR) per la gestione delle informazioni personali e sensibili. Il team di cura informerà il paziente, i caregivers e le persone selezionate secondo la volontà espressa dal soggetto ricoverato, nelle tempistiche concordate con lo stesso ed entro i limiti di informazione individuati durante il percorso di ammissione

Art.5 - Doveri degli utente e dei caregivers

Pazienti, caregivers e visitatori sono tenuti al rispetto del proprio team di cura, delle regole di buona convivenza, e delle regole di igiene ospedaliera e di prevenzione per salvaguardare l'incolumità individuale e del gruppo di residenti

Offerta e percorsi di inserimento

Art.6 - Offerta sanitaria e assistenziale

La struttura residenziale si compone di 71 posti letto articolati in quattro reparti organizzati per intensità di cura. I pazienti sono inseriti in un percorso afferente ad un reparto di una delle Unità Operative (U.O.) la cui azione si presenta:

A. Diversificata e specializzata
B. Flessibile, tempestiva e personalizzata
C. Continuativa ed integrata
D. Presidiata e garantita

A. U.O. Casa Residenza per Anziani (CRA)

L'intervento di *case management* proposto in contesto bio-psico-sociale ed *evidence-based* è basato su percorsi dalla tempistica variabile con focus sulla riabilitazione e mantenimento delle abilità residue ADL *(Activities of Daily Living)* e IADL *(Instrumental Activites of Daily Living)*

Percorsi residenziali temporanei
1. Reinserimento al domicilio post-ospedaliero
2. Riabilitazione funzionale post-operatoria
3. Riabilitazione post-acuzie nelle IADL
4. Percorso di sollievo al caregiver

Percorsi residenziali di lungo-assistenza
5. Percorso di supporto nelle demenze
6. Percorso di management dell'aggressività
7. Percorso di supporto *long-life*
8. Percorso di salute mentale nell'anziano (congiunto con l'U.O. CASM di Villabella)
9. Percorso di supporto nel fine-vita

B. U.O. Comunità Alloggio Salute Mentale

L'intervento proposto ad utenti adulti avviene secondo la strategia del *case management* in contesto bio-psico-sociale nel quale vengono impiegati strumenti multidimensionali appropriati alla condizione psico-patologica del paziente e basati sulle evidenze (*evidence-based*)

L'ammissione in U.O. CASM è subordinata al principio di appropriatezza ed efficacia di trattamento che viene basata sull'analisi dei dati clinico-assistenziali e sociali del paziente insieme al Centro di Salute Mentale (CSM) territoriale

L'U.O. è presidiata dal team multidisciplinare per facilitare l'espressione della soggettività e socialità del paziente favorendo i seguenti:

1. Percorso di recovery della ADL e IADL
2. Percorso di recovery nelle ADL in paziente psichiatrico con compromissione funzionale
3. Percorso di supporto *long-life* in utenti in transizione dall'età adulta all'età anziana
4. Percorso sui Disturbi del Comportamento Alimentare (DCA) e con supporto *long-life*

Il programma delle attività educativo-sociali è definito nel Piano Educativo Individuale (PEI):

1. Intervento di autogestione delle IADL
2. Intervento di risocializzazione
3. Interventi di supporto 1:1
4. Autogestione della terapia farmacologica
5. Verbalizzazione stato psico-patologico
6. Sviluppo degli interessi personali

Al fine di riprodurre nella comunità condizioni ambientali di tipo familiare, la persona ha la possibilità di conservare nella propria camera oggetti di arredamento personali idonei a personalizzare l'ambiente, compatibilmente con i principi di igiene e sicurezza

Art.7 - Organizzazione dell'assistenza

L'organizzazione dell'assistenza avviene per processi (diagnosi e cura, infermieristico, riabilitativo ed assistenziale di base) facendo riferimento ai criteri indicati dalla Regione Emilia-Romagna per i servizi sanitari e socio-sanitari (Dgr. 564/2000, Dgr. 1423/2015, Dgr. 514/2009)

Lo strumento del Piano Assistenziale Individuale (PAI) o del Piano Educativo Individuale (PEI), creato e valutato coinvolgendo il paziente e i caregivers, individua gli obiettivi e tempi di trattamento e offre al team un valido strumento per la rivalutazione continua del caso del paziente. Il PAI è aggiornato semestralmente e gli obiettivi sono rivalutati tramite l'osservazione diretta e l'utilizzo di scale di valutazione validate

L'assistenza medica e diagnostica è garantita dal Medico di Medicina Generale (MMG) del paziente e dal Servizio di Continuità Assistenziale di Ausl (ex guardia medica). **L'assistenza specialistica** è assicurata dai Medici Specialisti afferenti alla Struttura e dai servizi ambulatoriali del SSR

L'**assistenza infermieristica** e assistenziale di base (OSS) segue gli obiettivi identificati per le ADL nel PAI ed è commisurata al loro raggiungimento. Le modalità di erogazione delle prestazioni seguono protocolli evidence-based

La **fisioterapia** è parte integrante del PAI e viene erogata dal lunedì al sabato. Gli obiettivi seguono l'asse dei bisogni della persona e sono basati sul:

A. Miglioramento del tono muscolare
B. Limitazione del trofismo muscolare
C. Stabilizzazione dell'equilibrio
D. Prevenzione delle cadute
E. Prevenzione delle lesioni da pressione

Le **attività ricreative** sono definite nel PAI e vengono svolte dal lunedì al sabato. Il focus:

1. Partecipazione alle attività individuali
2. Partecipazione alle attività di gruppo
3. Risocializzazione e uscite in comunità
4. Stimolazione cognitiva
5. Espressione artistica
6. Ascolto di musica e visione di film
7. Partecipazione passiva alle attività

Il **supporto spirituale** è assicurato dalla possibilità di ricevere i sacramenti della pratica religiosa in base al proprio credo e all'interno di uno spazio multi-culto. La Messa di rito Cattolico-Romano viene celebrata nel pomeriggio del lunedì in alternanza al Rosario

Visite, colloquio e seconda opinione

Visite ai pazienti

Chiediamo il vostro aiuto nel proteggere le persone fragili:

- Indossando la mascherina su naso, bocca e mento per tutto il periodo di visita
- Lavando le mani con il gel idroalcolico disponibile all'ingresso

L'accesso dei visitatori alla struttura avviene su prenotazione e in orari differenziati per nucleo di degenza. Nel periodo invernale è bene non accedere se si presentano sintomi influenzali

Per maggiori informazioni, Villabella ha creato una pagina completa di informazioni sulle modalità di visita ai pazienti e disponibile all'indirizzo villabella.info/visite

Colloquio con i referenti del caso

Ogni paziente, al momento dell'ammissione, viene informato del **Medico referente** e del ***case manager*** del proprio percorso di cura. Questi sono i professionisti ai quali fare riferimento per notizie cliniche ed infermieristico-assistenziali

In tutte le interazioni con il nostro personale, i collaboratori faranno rimando a tali professionisti nel caso di quesiti sul PAI/PEI. Il paziente e i caregivers hanno la possibilità di prenotare un colloquio con il Medico e il case manager negli orari di ricevimento. La prenotazione può avvenire direttamente tramite il personale di reparto oppure la reception/URP

Nel caso di reclamo e/o suggerimento, i referenti del caso verranno supportati dai coordinatori dell'unità operativa (UO) e dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Seconda opinione

Il paziente ha garantito il **diritto di richiedere una seconda opinione** ad un professionista di area medica relativamente alla propria condizione psico-patologica. La seconda opinione del professionista verrà presa in considerazione dal Medico referente del caso, e se accolta, condivisa con il paziente e integrata nel PAI/PEI

Accedere al ricovero

Art.8 - Informazioni e prenotazioni

Servizio di accoglienza e programmazione ricoveri

Tel. 0546-977011
info@villabella.info

Orari: da lunedí a venerdì 08:30-18:00
e sabato dalle 09:00 alle 13:00

Documenti per l'ammissione
Per il ricovero sono necessari:

A. Relazione medica/Lettera di dimissione
B. Carta d'identità in corso di validità
C. Tessera sanitaria in corso di validità

All'atto del ricovero si consiglia di portare con sé eventuale documentazione sanitaria relativa a ricoveri o accertamenti precedenti e l'elenco dei farmaci assunti abitualmente a domicilio

Modalità di dimissione
La dimissione è pianificata in anticipo dal team e concordata con il paziente e i caregivers. La transizione di cura/dimissione protetta prevede:

A. Lettera di dimissione medica
B. Scheda di dimissione assistenziale
C. Training dell'utente
D. Training del caregiver

Tipologie di trattamento

Il trattamento proposto è di tipo residenziale socio-sanitario a ciclo continuativo, anche per periodi brevi di intervento o sollievo al caregiver

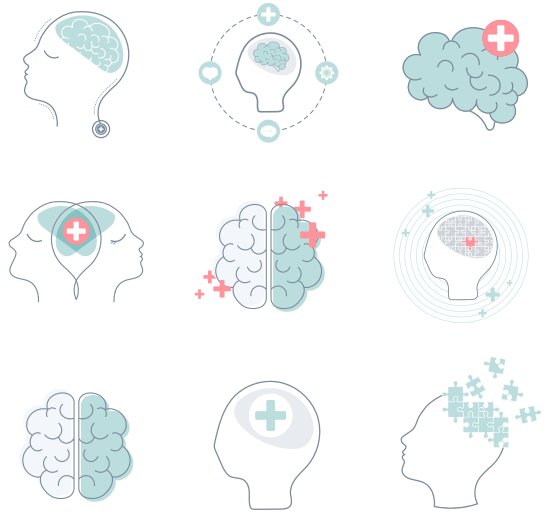
Servizio in accreditamento utenti anziani
L'utente è soggetto alla compartecipazione nel pagamento della retta mensile in accordo con il sistema sanitario e sociale regionale. Il ricovero è disposto dopo la relazione della Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) afferente ad Ausl e Servizi Sociali comunali oppure tramite la dimissione protetta del NuCOT ospedaliero

Servizio in accreditamento utenti psichiatrici
L'utente è soggetto alla compartecipazione nel pagamento della retta mensile in accordo con il Centro di Salute Mentale (CSM) inviante. Il ricovero è disposto dal Medico Psichiatra che ha in carico il paziente in setting ambulatoriale

Servizio acquistato in solvenza (privato)
La retta mensile viene fatturata direttamente all'utente, o alla famiglia, che non può chiedere rimborsi totali o parziali all'azienda sanitaria locale di appartenenza. Villabella fornisce all'utente e/o caregivers, prima della prenotazione del ricovero, un pack informativo sulla tipologia di prestazione residenziale che si andrà ad acquistare e che risulta comprensivo delle informazioni sulle prestazioni sanitarie che verranno effettuate

Per il ricovero è necessaria la compilazione di una scheda/relazione medica standard da parte del Medico di Medicina Generale (MMG), oppure di U.O. ospedaliera, che ha in carico il paziente

La conferma della prenotazione avviene dopo la valutazione del caso e al completamento del percorso amministrativo



Qualità e sicurezza

Reception per servizi ai pazienti e Relazioni con il Pubblico (URP)

Tel. 0546-977011
info@villabella.info
Sito web: villabella.info/reclami

Tempo di risposta al reclamo: 30 giorni

In caso di **reclamo**, oppure se il team di cura non riesce completamente a soddisfare una richiesta, il team per l'esperienza del paziente è disponibile:

- Ascoltare il problema
- Aiutare con le procedure della struttura
- Facilitare un incontro con il team di cura
- Rispondere a quesiti sui servizi offerti

Condividere un problema durante la degenza
Se sei un paziente, familiare o caregiver di un paziente che sta ricevendo cure in struttura, e hai un problema:

A. Comunicalo ai referenti del tuo team
B. Discuti il piano di cura con il Medico
C. Chiedi di parlare con un coordinatore
D. Chiedi di parlare con il team di reception
E. Imbuca un reclamo al punto segnalazione in reparto o invialo tramite email

Condividere un problema dopo il soggiorno
Se sei un paziente, familiare o caregiver di una persona che ha ricevuto cure in struttura:

A. Chiama la reception/URP per parlare del problema o prenotare un appuntamento con il team per l'esperienza del paziente
B. Recati in reception/URP di persona (richiesto appuntamento), invia una email ad info@villabella.info, una lettera oppure compila il modulo online su villabella.info

Divisione Accreditamento, Evidenze Scientifiche ed Etica

Tel. 0546-977011
info@villabella.info
Sito web: villabella.info/qualità

Villabella si dedica alla creazione di un servizio persona-centrico, basato sulle evidenze ed efficace con strumenti oggettivi e misurabili insieme al supporto di Accreditation Canada

Standard di qualità: 100% soddisfatti

Informazione chiara e corretta
Informazioni sui servizi - accessibilità della carta dei servizi e del sito web villabella.info
Passaggio informazioni - fornire informazioni complete al momento della transizione di cura
Identificazione del personale - i collaboratori indossano il cartellino di riconoscimento

Tempi di attesa
Attesa per il ricovero - effettuare l'ammissione del paziente entro 96 ore dalla conferma
Consegna di copia documentazione - rilascio dei documenti entro 30 giorni dalla richiesta

Igiene e standard di personale
Pulizia stanza di degenza e servizi igienici - servizio di pulizia effettuato due volte al giorno
Standard di personale - presenza in servizio di collaboratori qualificati e in numero congruo al carico assistenziale nel reparto di degenza

Prevenzione e tecnologie
Rispetto dei criteri di sicurezza (Dlgs.81/2008)
Rispetto programma manutenzione preventiva

Comfort e servizi

Art.9 - Comfort alberghiero

Servizio facility management e logistica sanitaria

Referente dei servizi alberghieri

Le stanze di degenza sono a uno o due posti letto, elegantemente arredate e tutte con servizio igienico privato a norma per disabili e con presidi per la prevenzione delle cadute. La biancheria piana viene fornita dalla struttura

Villabella garantisce un **servizio pasti** nelle 24h. , 7 giorni su 7, comprensivo di:

- 08:30 - 09:00 Colazione
- 12:00 - 13:00 Pranzo
- 18:00 - 19:00 Cena

Sono disponibili distributori automatici presenti al piano giallo con snack, bevande calde e fredde

Il paziente può optare tra diverse scelte di menu, salvo prescrizioni mediche specifiche. I pazienti vegetariani o con abitudini alimentari legate a motivi religiosi o etnici possono segnalare le loro esigenze al coordinatore infermieristico

Art.10 - Servizi aggiuntivi e note al servizio

Reception per servizi ai pazienti e Relazioni con il Pubblico (URP)

Tel. 0546-977011

I servizi extra sono esclusi nella retta base giornaliera per lasciare libertà di scelta. Possono essere presenti eccezioni sulla base della tariffa scelta e sul tipo di trattamento economico

I **servizi extra** sono acquistabili facendone richiesta alla reception/URP. Al momento dell'ammissione viene consegnato un pack informativo individuale che indica chiaramente la tariffa acquistata e i servizi inclusi

La retta mensile esclude, di norma, le seguenti:

- Farmaci in fascia C
- Servizio di lavanderia
- Parrucchiere e barbiere
- Servizio di podologia
- Televisore in camera
- Servizio di trasporto pazienti
- Spese su base volontaria

Servizio di concierge

Il servizio di acquisto di beni di prima necessità e farmaci in fascia C viene fornito per conto-pazienti senza addebiti aggiuntivi. Al paziente viene addebitato solo il costo del prodotto e/o farmaco

Indumenti per la degenza

Mettiamo a disposizione una pagina dedicata sul sito web villabella.info/cosa-portare dove trovare informazioni dettagliate su quali indumenti portare per la degenza

Nota informativa sui trasporti

Il costo dei trasporti sanitari e non-sanitari è sempre a carico del paziente a meno che non sussistano eccezioni sulla base della tipologia di trattamento del ricovero. Per maggiori informazioni sul proprio caso, si consiglia di contattare la reception/URP

Oggetti preziosi e piccole spese

La Direzione consiglia ai pazienti di non tenere in custodia in stanza di degenza oggetti preziosi e di valore in misura superiore al necessario, in quanto non risulterà responsabile del deterioramento, distruzione o sottrazione degli stessi.

La Direzione si impegna a custodire gratuitamente denaro ai sensi dell'art. 1766 del Codice Civile e ad amministrare le somme occorrenti per le piccole spese secondo le indicazioni del caregiver/amministratore/tutore

Informazioni generali

Reception per servizi ai pazienti e Relazioni con il Pubblico (URP)

Tel. 0546-977011
info@villabella.info

Orari: da lunedì a venerdì 08:30-18:00
e sabato dalle 09:00 alle 13:00

Percorsi senza dolore

Villabella si impegna ad attivare percorsi specifici sulle esigenze del singolo paziente in riferimento all'applicazione delle linee guida per la gestione del dolore e del dolore cronico in accordo con la volontà di trattamento del paziente e caregivers

Presidio senza fumo

Il divieto di fumo è esteso a tutta la proprietà aziendale, inclusivo delle zone esterne e parco, ad eccezione delle *zone fumo dedicate ai pazienti* per fini terapeutici di gestione del tabagismo

Richiesta duplicato della cartella socio-sanitaria

Il duplicato della cartella socio-sanitaria può essere richiesto alla reception/URP, posta al piano terra del building, presentando una copia compilata, ed eventualmente corredata della delega al ritiro, del modulo di richiesta disponibile al sito villabella.info/Richiesta-copia-cartella-socio-sanitaria.pdf

La Direzione della struttura rilascerà una copia autenticata della documentazione depositata presso l'archivio cartelle cliniche entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta

Valutare il servizio offerto per il miglioramento continuo

Villabella promuove la partecipazione dei pazienti e caregivers al miglioramento continuo dei servizi offerti presso la struttura. Viene messo a disposizione degli utenti il questionario di gradimento cartaceo presso le Unità Operative, l'accoglienza centrale e su villabella.info/questionario-di-gradimento

In questa ottica è inoltre disponibile la possibilità di esprimere un elogio verso i membri dello staff che vanno oltre le aspettative per garantire la sicurezza del paziente e una positiva esperienza di degenza comunicando l'elogio su villabella.info oppure contattando la reception/URP

Animali d'affezione

Non è possibile, al momento, fare accedere alla struttura animali d'affezione

Assistenza integrativa non sanitaria

La presenza di badanti e assistenti personali ai fini dell'assistenza non-sanitaria e non-assistenziale di base è al momento sospeso visto il permanere dell'emergenza da Covid-19

Raggiungere Villabella

Percorrere la Via Emilia seguendo le indicazioni per Riolo Terme. Alla rotonda di ingresso alla città sono presenti i cartelli stradali con indicata la struttura. Presso il building è disponibile un parcheggio incustodito per gli utenti

---

Questa carta dei servizi è a disposizione presso l'accoglienza centrale, URP e sul sito villabella.info insieme ad eventuali aggiornamenti in tempo reale su quanto in essa contenuto

Questo documento, redatto in riferimento al D.L. 12 maggio 1995 e al DPCM 19 maggio 1995 - Ministero della Sanità - "Linee Guida n°2/95", ha lo scopo di fornire informazioni sui servizi offerti e garantire i diritti delle persone che li utilizzano

UO Coordinamento di struttura - Direttore: dott.ssa Alba Cencetti