Villa Ida

CASA DI CURA

Carta dei Servizi

GRUPPO.KORIAN.IT

Benvenuti alla Casa di Cura Villa Ida,
un centro sanitario dove Personale e Pazienti contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che lo caratterizza. Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sul benessere, la salute e la qualità della vita delle persone di cui ci prendiamo cura. La nostra guida sono i valori Korian: vogliamo dare e ricevere **FIDUCIA**, incoraggiare l'**INIZIATIVA** e assumere **RESPONSABILITÀ**.

La nostra mission è prenderci cura delle persone, salvaguardandone la salute. A questo scopo Korian ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il proprio piano di cura in base alle esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

- trasparenza e completezza di comunicazione;
- pieno rispetto di ogni essere umano e del suo ruolo nella comunità;
- un'attenzione sincera al rispetto delle scelte di vita e alla tutela dell'autonomia dell'individuo.

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Pazienti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con professionalità, gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente ad una comunicazione proattiva e partecipativa.
Siamo a disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con un obiettivo comune: il vostro benessere.

Il Gruppo Korian

Indice

Benvenuti alla Casa di Cura Villa Ida 6

La Casa di Cura....6
Autorizzazione e accreditamento....6
Valori....7
Mission....8
Certificazione di Qualità....8
La formazione del personale....8

La nostra attività 9

Riabilitazione....9
Nucleo CAVS....12
Lungodegenza....12
Poliambulatorio....13
Accesso al Poliambulatroio....14

Ricovero 15

Ricoveri in convenzione....15
Ricoveri in convenzione con maggior comfort alberghiero e in forma privata....15
Servizio Accoglienza....15
L'accoglienza....16
Documenti da presentare....16
Cosa portare....16
Pasti....17
Dimissioni....17
Assistenza religiosa....18
La cartella clinica....18

Riconosci il nostro staff 19

Norme e divieti 20

Tutela della privacy 22

Tutela dei dati personali....22
Consenso Informato....22

I comfort 25

I servizi per il benessere....25
Altri servizi....26

Relazioni con il pubblico 27

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)....27
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti....27
Questionario di Gradimento....27
Il Mediatore....27

Informazioni utili 28

Nominativi Responsabili....28
Orari....28
Come raggiungerci....28

Benvenuti alla Casa di Cura Villa Ida

La Casa di Cura

La Casa di Cura Villa Ida fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per le persone fragili e la terza età. Offre servizi e prestazioni nell'ambito della riabilitazione neurologica, ortopedica e respiratoria e della medicina geriatrica in fase post-acuta, in regime di ricovero.
Si avvale di servizi di recupero e riabilitazione funzionale, terapia occupazionale e logopedia e di consulenti specializzati in Cardiologia, Geriatria, Medicina Interna, Pneumologia, Neurologia, Ortopedia, Foniatria, Anestesia e Rianimazione, Scienze dell'Alimentazione e Infettivologia.
La Casa di Cura è accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale ma con la possibilità di accogliere anche Pazienti in regime privato. Vengono erogati servizi sia in regime di ricovero sia in forma ambulatoriale.
Il personale della Casa di Cura presta particolare attenzione all'attuazione di un'adeguata comunicazione con i Pazienti e le loro famiglie; poter usufruire di informazioni chiare, costanti e corrette circa la natura della malattia è un elemento fondamentale per affrontare il percorso terapeutico in modo sereno.
Medici, infermieri, Operatori Socio-Sanitari, fisioterapisti, terapisti occupazionali, logopedisti e psicologi lavorano in staff integrando gli interventi, secondo un approccio multidisciplinare, fornendo assistenza e cura 24 ore su 24, secondo il principio della presa in carico globale.
La struttura è sede di tirocinio per gli studenti di psicologia dell'Istituto Universitario IUSTO e per gli psicologi della scuola di specializzazione in neuropsicologia e psicoterapia dell'Università degli Studi di Torino.

Autorizzazione e accreditamento

La prima autorizzazione sanitaria è del Prefetto di Torino per l'apertura di una Casa di Cura medico-chirurgica denominata "Sanar" e risale al 09/08/1947.
La Casa di Cura è stata autorizzata e definitivamente accreditata in fascia funzionale "A" con G.R. n° 13/7470 del 28/10/2002 per n. 70 posti letto per attività di lungodegenza e per n. 50 posti letto per attività di recupero e rieducazione funzionale di II livello (n. 3 unità funzionali di medicina di

lungodegenza e n. 2 unità funzionali di riabilitazione).
La D.G.R. n°13/1439 del 28/01/2011 ha approvato i criteri per la realizzazione dell'area di attività extra-ospedaliera di Continuità Assistenziale a Valenza Sanitaria (CAVS). Nel 2003 il Ministero della Salute ha riconosciuto alla Casa di Cura i requisiti indispensabili per poter essere "Provider ECM" abilitandola pertanto a realizzare attività didattiche e formative e ad assegnare direttamente crediti ai partecipanti. Negli anni successivi la Casa di Cura si è accreditata come "Provider ECM" con la Regione Piemonte.
Con Delibera n° 501 del 19/03/21 dell'ASL TO4 la Casa di Cura viene autorizzata temporaneamente per il periodo di emergenza sanitaria relativa alla pandemia da infezione SARS-COV2 all'avvio della messa in opera di n. 14 posti letto per Pazienti positivi al COVID-19 con livello di intensità di cura assistenziale basso, per il trasferimento di Pazienti in dimissione dai presidi ospedalieri dell'ASL TO4 e dai presidi ospedalieri della Regione Piemonte.
Con Delibera n° 592 del 19/05/21 dell'ASL TO4, la Casa di Cura è autorizzata all'ampliamento con implementazione di n. 11 posti letto di lungodegenza autorizzati ma non accreditati, per un totale di n. 141 posti letto, di cui n. 130 posti letto convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale.
La Casa di Cura è articolata in un unico raggruppamento con:

- n. 55 posti letto di medicina riabilitativa di II livello;
- n. 15 posti letto di medicina riabilitativa di I livello;
- n. 30 posti letto di medicina di lungodegenza;
- n. 30 posti letto CAVS (Continuità Assistenziale a Valenza Sanitaria).

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Casa di Cura Villa Ida sono:

- **Fiducia:** agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Paziente e alla sua famiglia di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;
- **Iniziativa:** operare in modo dinamico e propositivo, con curiosità e spirito d'iniziativa, cercando strade innovative per alimentare nelle persone quella vivacità necessaria per un efficace percorso di cure, svolgendo il proprio lavoro con il massimo della passione;
- **Responsabilità:** prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità, nel rispetto delle norme stabilite e attraverso azioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter offrire un'assistenza di qualità.

Mission

Il principio che guida il lavoro delle Case di Cura del Gruppo Korian è offrire al malato, al centro del nostro impegno e del nostro interesse, le migliori risposte ai suoi bisogni, tempestivamente ed al passo con i tempi, con l'aggiunta dell'attenzione al suo benessere in ogni momento della permanenza nelle nostre strutture. Questa concezione è condivisa da tutto il personale, impegnato ad offrire un servizio qualificato e professionale, con un coinvolgimento costante. In particolare le Case di Cura perseguono i seguenti obiettivi:

- soddisfare i bisogni e le aspettative di salute dei cittadini ponendo il Paziente al centro delle proprie attività cliniche ed assistenziali;
- garantire le migliori prestazioni di diagnosi e cura in termini di appropriatezza, efficacia, sicurezza e tempestività;
- improntare la gestione in modo efficace ed efficiente attraverso un utilizzo ottimale delle risorse messe a disposizione per la cura dei Pazienti;
- una corretta pratica della comunicazione tra medico e Paziente nonché dell'informazione e del consenso anche verso minori e le persone incapaci;
- il diritto al rifiuto delle cure;
- la terapia del dolore.

Certificazione di Qualità

La struttura ha ottenuto le certificazioni UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 45001:2018, rilasciata dall'ente certificatore BM-TRADA.

La formazione del personale

La formazione continua e strutturata degli operatori è una scelta strategica volta alla qualificazione e all'aggiornamento del personale per la valorizzazione del know-how sia individuale sia di équipe. Il progetto si concretizza in attività didattiche e di tirocinio e nell'organizzazione di corsi finalizzati ad adeguare le competenze di quanti lavorano presso la Casa di Cura ai problemi di salute della collettività e dei propri degenti, e agli obiettivi specifici del Servizio Sanitario Regionale.

La nostra attività

Riabilitazione

La Casa di Cura Villa Ida offre attività di riabilitazione intensiva, che comprendono fisioterapia, terapia occupazionale, logopedia e psicoterapia, in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale e in forma privata, in un modello di lavoro interprofessionale le cui modalità operative prevedono il coinvolgimento di diversi specialisti della riabilitazione a seconda dei bisogni specifici di ogni singolo Paziente. Le aree di intervento sono:

- esiti di stroke;
- esiti di chirurgia protesica elettiva (protesi d'anca, ginocchio, spalla);
- esiti di frattura del femore;
- patologie neurologiche complesse (traumi cranici, polineuropatie periferiche, etc.);
- malattia di Parkinson, Sclerosi Multipla e altre malattie neurodegenerative progressive;
- patologie respiratorie;
- politraumi;
- esiti di amputazione;
- sindrome da allettamento.

La Casa di Cura al suo interno offre diversi spazi per i trattamenti riabilitativi, comprensivi di ampie palestre, box singoli, una palestra dedicata alla fisioterapia respiratoria e stanze di trattamento. In caso di necessità i trattamenti vengono svolti in camera o nel piano di degenza. Quando possibile anche lo spazio esterno viene utilizzato per le attività di riabilitazione. Gli operatori coinvolti nel programma riabilitativo si confrontano regolarmente per condurre il trattamento in funzione della riacquisizione delle abilità compromesse, integrando le tecniche di base proprie di ciascuna disciplina riabilitativa, con le raccomandazioni basate sull'evidenza, le ultime e più aggiornate linee guida internazionali per patologia, i protocolli redatti all'interno della Casa di Cura e le diverse tecniche apprese da attività di studio e aggiornamento continuo.

Obiettivo comune e condiviso da tutto il team riabilitativo è garantire il raggiungimento del massimo livello di qualità di vita della persona.
Per ogni Paziente l'équipe multidisciplinare predispone un Progetto Riabilitativo Individuale che, secondo il principio di una presa in carico globale, tenendo conto del percorso clinico-assistenziale nel suo complesso, persegue il fine di ottenere i migliori risultati possibili in termini di recupero dell'efficienza funzionale. Il percorso riabilitativo avviene sulla base di protocolli di trattamento validati, che prevedono anche valutazioni funzionali specifiche per patologia all'ingresso, in fase intermedia e alla dimissione

Il servizio eroga le seguenti prestazioni:

METODICHE RIABILITATIVE FISIOTERAPICHE

- rieducazione motoria e neuro-motoria;
- massoterapia distrettuale;
- linfodrenaggio;
- bendaggio;
- taping neuromuscolare;
- rieducazione propriocettiva.

TERAPIA FISICA STRUMENTALE

- elettrostimolazione muscolare;
- chinesi passiva meccanica (CPM);
- ultrasuoni terapia;
- laserterapia;
- elettroterapia antalgica;
- magnetoterapia;
- apparecchio per diatermia (Tecarterapia);
- pressoterapia;
- terapia meccano-vibratoria;
- onde d'urto.

RIEDUCAZIONE RESPIRATORIA

- valutazione della funzione polmonare con misurazione di volumi e flussi tramite spirometria;
- somministrazione di test e scale specifici;
- eventuale monitoraggio cardio-respiratorio notturno;

- programma riabilitativo specialistico (fisioterapia toracica, drenaggio delle secrezioni, ricondizionamento allo sforzo);
- impostazione di piani terapeutici per il rientro al domicilio.

NEUROPSICOLOGIA

Il Servizio di Neuropsicologia si occupa della valutazione e riabilitazione delle problematiche cognitive e comportamentali conseguenti al danno cerebrale e a patologie neurodegenerative.
La valutazione neuropsicologica viene effettuata attraverso la somministrazione di test clinici, al fine di delineare il funzionamento cognitivo e comportamentale del paziente. Sulla base di quanto emerso alla valutazione iniziale e dall'analisi dei bisogni del paziente, viene realizzato un intervento di riabilitazione neurocognitiva, con training individuali e/o di gruppo, e viene effettuata attività di counseling con i familiari.

Aree D'intervento:

rallentamento ideomotorio e disturbi attentivi (difficoltà di concentrazione, nel mantenimento dell'attenzione nel tempo o nella distribuzione dell'attenzione tra più attività)
disturbi mnesici (difficoltà di apprendimento di nuove informazioni o di recupero di informazioni precedentemente acquisite)
disfunzioni esecutive (difficoltà di memoria di lavoro, di controllo inibitorio, di pianificazione, di problem solving e pensiero strategico)
disturbi prassici
disturbi dell'elaborazione percettiva
disturbi della cognizione spaziale (disturbi della percezione e rappresentazione spaziale, negligenza spaziale unilaterale, disorientamento topografico, disturbi prassico-costruttivi)
alterazioni emotivo-comportamentali (problematiche relative alla consapevolezza, alla motivazione, all'automonitoraggio e all'autoregolazione).

TERAPIA OCCUPAZIONALE

Si tratta di una "palestra di vita quotidiana" finalizzata a garantire ai Pazienti ricoverati il recupero del massimo livello di autonomia e indipendenza possibile. Tra le proposte terapeutiche:

- rieducazione dell'autonomia funzionale in attività di vita quotidiana:
  - cura di sé (vestirsi, lavarsi, alimentarsi, etc.);
  - attività strumentali (spostamenti, gestione del denaro, utilizzo del telefono/pc, fare la spesa, attività domestiche, etc.);

- attività personalizzate sulla base di abitudini e interessi individuali (attività lavorativa, sportiva, ludico-ricreativa, etc.);
- scelta e prova ausili;
- terapia della mano;
- confezionamento ortesi per l'arto superiore;
- valutazione e adattamento ambientale (domicilio/posto di lavoro, altro);
- counseling familiare/caregiver.

LOGOPEDIA

Il servizio di logopedia si occupa della stesura e attuazione di programmi riabilitativi personalizzati nelle seguenti aree di intervento:

- disturbi comunicativi in esiti di ictus cerebrale e di trauma cranico (afasia, disartria);
- alterazione della deglutizione (disfagia);
- disturbi comunicativi da patologie neurologiche degenerative (Sclerosi Multipla, SLA, etc.);
- alterazione della voce;
- deficit delle funzioni corticali superiori (attenzione, memoria, etc.).

SUPPORTO PSICOLOGICO

All'interno della presa in carico globale del Paziente, considerando non solo gli aspetti sanitari ma i bisogni intrinseci della persona, risulta di fondamentale importanza tenere conto della sfera emotivo-affettiva, che riveste un ruolo rilevante per la gestione della routine quotidiana e degli altri percorsi di cura intrapresi. È compito dello psicologo della Casa di Cura intervenire in tal senso, laddove necessario o richiesto, per strutturare interventi finalizzati al sostegno e al potenziamento attivo degli aspetti più strettamente emotivo-motivazionali legati al benessere della persona.

Nucleo CAVS

La Casa di Cura dispone di letti di CAVS (Continuità Assistenziale a Valenza Sanitaria). L'inserimento dei Pazienti dovrà avvenire tramite il Nucleo Distrettuale di Continuità delle Cure (NDCC) dell'ASL di residenza del Paziente stesso.

Lungodegenza

L'obiettivo primario del ricovero presso i nostri reparti di lungodegenza è quello di permettere al malato di recuperare le migliori condizioni cliniche

e funzionali possibili in relazione alla propria patologia, creando così un adattamento alle problematiche di salute successive alla fase acuta, tale da permettere un reinserimento quanto più sicuro possibile in ambiente extra ospedaliero.
Le attività principali che vengono condotte nel corso del ricovero in lungodegenza sono:

- raggiungimento di una condizione clinica (stabilizzazione della malattia acuta, controllo e gestione delle altre patologie) tale da consentire la dimissione al domicilio o, qualora non possibile, nelle strutture intermedie o nelle residenziali territoriali;
- fornitura al Paziente e alla famiglia di tutti gli strumenti (presidi, ausili e conoscenze) utili ad affrontare e gestire le conseguenze della malattia.

Per ogni Paziente viene elaborato un piano di cura e assistenza personalizzato, con un'assistenza medica di 24 ore su 24 che tiene conto, oltre che delle patologie, del contesto sociale e familiare per consentire un'adeguata preparazione alla dimissione dall'ospedale.

Poliambulatorio

All'interno della Casa di Cura è presente un Poliambulatorio che offre prestazioni ambulatoriali nell'ambito della medicina riabilitativa per Pazienti esterni.

FISIOTERAPIA

- rieducazione funzionale;
- riabilitazione neuromotoria;
- rieducazione posturale;
- massoterapia distrettuale;
- linfodrenaggio;
- riabilitazione respiratoria;
- taping neuromuscolare;
- terapia fisica strumentale (elettrostimolazione muscolare, onde d'urto, diatermia per Tecarterapia, laserterapia, ultrasuoni, pressoterapia, magnetoterapia ed elettrostimolazione).

Le cure fisiokinesiterapiche vengono erogate da qualificati fisioterapisti sotto la supervisione di un medico fisiatra responsabile.

LOGOPEDIA

Sedute ambulatoriali per:

- bambini o ragazzi in età scolare e pre-scolare che presentino disturbi dell'apprendimento, disturbi del linguaggio e deglutizioni atipiche;
- adulti che, a seguito di patologie neurologiche (ictus, emorragie cerebrali, sindrome di Parkinson), traumatiche o degenerative, presentino turbe cognitive, disturbi della comunicazione e difficoltà nella deglutizione.

PSICOMOTRICITÀ

Terapisti specializzati propongono la psicomotricità attraverso sedute individuali di esercizi con il corpo, il movimento, l'azione di gioco, a bambini con disturbi e patologie come ritardo psicomotorio, ritardo cognitivo e del linguaggio, autismo, sindromi genetiche, disturbi emotivo-comportamentali, disturbi della coordinazione motoria.

TERAPIA OCCUPAZIONALE

Programmi personalizzati per il recupero o il miglioramento dell'autonomia in qualsiasi condizioni di disabilità, motoria e/o cognitiva, temporanee o permanenti, con difficoltà nelle attività quotidiane. Le aree di intervento:

- rieducazione dell'autonomia funzionale in attività di vita quotidiana;
- terapia della mano in seguito a traumi o disabilità acquisite, con programmi di rieducazione funzionale;
- confezionamento di tutori e splint su misura in materiale termoplastico;
- individuazione di strategie utili per l'assistenza e l'addestramento del caregiver;
- scelta e prova ausili personalizzati;
- valutazione e indicazioni per l'abbattimento delle barriere architettoniche.

Accesso al Poliambulatorio

È possibile accedere al Poliambulatorio esclusivamente in forma privata, sottoponendosi a una visita fisiatrica da prenotare presso la Reception, oppure con prescrizione di un medico specialista esterno.

Ricovero

Ricoveri in convenzione

Il ricovero in convenzione viene attivato dall'Azienda Sanitaria di appartenenza del Paziente tramite l'ospedale pubblico.

Ricoveri in convenzione con maggior comfort alberghiero e ricoveri in forma privata

Presso la Casa di Cura Villa Ida sono disponibili sistemazioni con maggior comfort alberghiero. Per i ricoveri a carico totale del Paziente, si ricorda che le tariffe, disponibili presso l'Accettazione, non comprendono il costo di farmaci o presidi sanitari non compresi nei prontuari della Casa di Cura, emocomponenti ed emoderivati, trasferimenti in ambulanza e quanto altro richiesto direttamente dal Paziente. Per coloro che intendono ricoverarsi privatamente o usufruendo di una sistemazione di maggior comfort alberghiero è richiesto, al momento dell'ingresso, il versamento di una cauzione che verrà restituita alla dimissione.

Lista d'attesa

I ricoveri dei pazienti vengono accettati e inseriti in casa di cura seguendo ordine di ricezione delle domande fatto salvo eventuali urgenze valutate con le strutture invianti.
Per le richieste di ricovero provenienti da domicilio esiste una lista a parte.
I tempi di attesa per un ricovero di Lungodegenza ad oggi sono di circa 10 giorni.
I tempi di attesa per ricovero di riabilitazione di II livello sono di circa 7 giorni.
I tempi di attesa per ricovero di I livello sono di circa 15 giorni.
Per i pazienti Cavs non esiste lista di attesa ma è previsto inserimento quasi immediato al massimo n. 2 giorni di attesa"
Attualmente, i ricoveri provenienti da domicilio a intero carico del S.S.N., sono bloccati in quanto abbiamo raggiunto il limite percentuale previsto dalla normativa regionale vigente.

Servizio Accoglienza

Per ogni informazione di carattere non sanitario i Pazienti possono rivolgersi alla

Reception, aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 18.00, il sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.00 (festivi chiuso). È possibile contattare la Reception ai seguenti numeri:

- T +39 0123 32033 - 0123 320034 - 0123 320116;
- F +39 0123 27401.

L'accoglienza

Dopo aver regolarizzato le formalità di accettazione la persona viene indirizzata in reparto per la presa in carico iniziale da parte del medico e del personale infermieristico che, oltre a fornire tutte le informazioni utili a un primo orientamento nella Casa di Cura, iniziano la prima valutazione clinica e assistenziale e impostano il programma terapeutico personalizzato.
Durante il percorso un'équipe multidisciplinare coordinata dal medico di reparto monitora e rivaluta le necessità del ricoverato e le eventuali modifiche da apportare al progetto terapeutico e riabilitativo individuale.

Documenti da presentare

Il Paziente deve presentare la seguente documentazione:

- documento d'identità;
- codice fiscale;
- tesserino sanitario;
- eventuale esenzione ticket;
- lettera di dimissione ospedaliera o documentazione sanitaria recente;
- titolo di Amministratore di Sostegno, se presente;
- deposito cauzionale in caso di ricoveri in forma privata o in comfort alberghiero.

Cosa portare

Durante il ricovero si consiglia di portare solamente gli effetti personali strettamente necessari. Il bagaglio dovrà essere il più essenziale possibile: spazzolino da denti, dentifricio, sapone neutro, tagliaunghie, shampoo, balsamo, pettine, occorrente per la rasatura, eventuale contenitore della protesi dentaria, indumenti di ricambio, biancheria personale, vestaglia, pantofole, asciugamani, bavaglio se necessario e, in caso di ricovero per riabilitazione, tuta da ginnastica e scarpe chiuse con la suola in gomma.
Nei giorni successivi al ricovero è sempre possibile farsi portare da casa quanto altro necessario. Si consiglia di non portare oggetti di valore o grosse somme

di denaro per evitarne lo smarrimento o il furto. La Direzione non risponde e declina ogni responsabilità per oggetti e denaro smarriti o sottratti in qualsiasi ambiente della Casa di Cura. È possibile eventualmente depositare i propri valori in cassaforte rivolgendosi alla Reception, mentre le camere con maggior comfort alberghiero sono dotate di cassaforte individuale.

Pasti

Il personale sanitario della Casa di Cura segue la gestione dell'aspetto nutrizionale delle persone ricoverate, elaborando diete personalizzate in relazione agli aspetti clinici e sulla base delle linee guida nazionali e internazionali in ambito di nutrizione clinica, rispettando però il gusto e le abitudini alimentari della persona ricoverata. I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

- Colazione dalle ore 07.30 alle ore 08.15;
- Pranzo dalle ore 12.00 alle 12.45;
- Cena dalle ore 18.00 alle ore 18.45.

La scelta dei menù proposti viene gestita con il personale di reparto. Il menù proposto tiene conto delle esigenze dei Pazienti. Eventuali segnalazioni in merito al vitto possono essere inoltrate alla Direzione Sanitaria tramite il personale infermieristico.
Durante la permanenza nella Casa di Cura è importante attenersi al regime dietetico prescritto dal medico del reparto e dal dietista, evitando l'integrazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno che potrebbero contrastare le esigenze cliniche del ricoverato, soprattutto in presenza di un disturbo della deglutizione. In caso di disfagia, infatti, il servizio logopedico della Casa di Cura applica specifici protocolli di valutazione e prevenzione degli eventuali rischi conseguenti alla difficoltà ad inghiottire, rendendo indispensabile la collaborazione dei familiari affinché il ricoverato non assuma alimenti diversi da quelli consigliati. Alcune camere sono dotate di un mini frigorifero.

Dimissioni

La dimissione viene decisa dal medico di reparto e dal fisiatra in funzione di obiettivi funzionali e clinici ipotizzati al momento del ricovero. I medici avranno cura di comunicare al ricoverato e ai suoi familiari la data di dimissione prevista con un certo anticipo, organizzando, se necessario, il percorso di continuità assistenziale sul territorio. Al momento della dimissione, che avviene preferibilmente entro le ore 11.00, viene consegnata al Paziente la lettera di dimissione destinata al medico curante, completa di tutte le

indicazioni necessarie per il rientro a domicilio o l'invio in una residenza protetta.

La cartella clinica

Il rilascio di certificati e della copia della cartella clinica può essere richiesto alla Reception mediante la compilazione di un modulo da sottoporre all'approvazione della Direzione Sanitaria. Per motivi di riservatezza la richiesta ed il ritiro devono essere effettuati personalmente dall'interessato o, se impossibilitato, da altra persona formalmente delegata e munita di documento di riconoscimento. La copia della cartella viene effettuata entro 7 giorni dalla richiesta al costo di € 26,00. La consegna o spedizione verrà effettuata entro 7 giorni dalla richiesta al Paziente o ad una persona delegata.

Assistenza religiosa

Tutti possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal proprio ministro di culto nel rispetto reciproco.

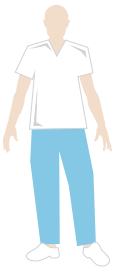
Riconosci il nostro staff

Presso la Casa di Cura Villa Ida, la funzione di ogni professionista all'interno dello staff è identificabile grazie all'utilizzo di uniformi di diverso colore.

DIRETTORE SANITARIO E MEDICI

COORDINATORE INFERMIERISTICO

INFERMIERE PROFESSIONALE

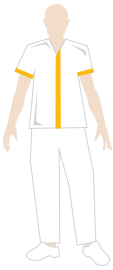


FISIOTERAPISTA

COORDINATORE DELLA RIABILITAZIONE

LOGOPEDISTA E TERAPISTA OCCUPAZIONALE

ASSISTENTE SOCIALE



ADDETTO ALL'ASSISTENZA

PSICOLOGO

NEUROPSICOLOGO

ADDETTO ALLE PULIZIE

Norme e divieti

Presso la Casa di Cura Villa Ida sono in vigore alcune regole di buon comportamento e di buona convivenza da osservare all'interno dei reparti:

- rispettare tutte le istruzioni ricevute dal personale sanitario;
- rispettare tutte le norme di sicurezza e divieti;
- rispettare la riservatezza dei Pazienti, dei visitatori/accompagnatori e del personale operante nella struttura;
- è consentito, di norma, l'accesso ad un solo visitatore per volta;
- in caso di presenza contemporanea di più famigliari occorre che gli stessi concordino la modalità di alternanza presso il Paziente ricoverato;
- in occasione di visita medica o della necessità di interventi da parte del personale addetto all'assistenza i parenti/visitatori devono abbandonare la stanza di degenza, dove potranno rientrare al termine della prestazione;
- il Paziente ha diritto al conforto di congiunti, amici e parenti;
- il Paziente ha il diritto di rifiutare visite di congiunti, amici e parenti;
- i visitatori devono sempre assumere un comportamento idoneo a rispettare il bisogno di riposo e di silenzio dei Pazienti, parlando sottovoce ed evitando ogni tipo di rumore inutile;
- i medici possono interdire le visite ai Pazienti in particolari casi per la tutela della salute, dopo aver informato il Paziente e i parenti;
- i visitatori non possono entrare nelle altre camere e devono rispettare la privacy degli altri Pazienti.

Non è inoltre consentito:

- introdurre nei reparti poltrone, sdraio o simili;
- effettuare prestazioni assistenziali dirette sul Paziente se non previsto dal percorso terapeutico;
- maneggiare o effettuare qualsiasi operazione su documenti e avvisi eventualmente presenti nelle aree e locali visitati, nonché effettuare qualsiasi operazione sugli apparati e supporti elettronici presenti nei locali stessi.

Nei reparti è vietato l'accesso ai minorenni, così come disposto dalla normativa vigente che intende evitare non soltanto il rischio di trasmissione di malattie infettive, ma anche eventuali situazioni di disagio.
Si ricorda che la presenza di Assistenti Familiari (badanti) anche durante l'orario del pasto è consentita soltanto se autorizzata dal Paziente e dal suo caregiver.

Inoltre è vietato:

- fumare in tutti i locali della Casa di Cura e nelle pertinenze;
- effettuare riprese audio e video, anche in caso di autorizzazione degli interessati. Qualsiasi foto, ripresa o registrazione audiovisiva effettuata all'interno della struttura, che consenta di rilevare informazioni relative alla struttura e al know-how aziendale, potrà essere utilizzata, comunicata, pubblicata o diffusa esclusivamente previa esplicita autorizzazione da parte della Direzione della struttura.

La Direzione potrà disporre l'allontanamento di chiunque non si attenga alle disposizioni del presente regolamento. Se necessario, verrà richiesto l'intervento delle forze dell'ordine. Per qualunque necessità i visitatori dovranno rivolgersi al personale di assistenza.

Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Società Santa Croce S.r.l. che gestisce la Casa di Cura Villa Ida (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Pazienti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti.
La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con i Pazienti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura del Paziente.
Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali del Paziente al personale addetto all'assistenza della Casa di Cura (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'accettazione che il Paziente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche. Il Paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento) o revocare un consenso precedente accettato.
L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso.
Nel caso in cui il Paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale.

Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari/sottoscrittore del contratto che apporranno la firma ai fini di provvedere solertemente ad un determinato trattamento ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno. Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita del Paziente e/o della collettività. Il Consenso Informato firmato deve essere successivo all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura viene raccolto all'ingresso del Paziente in struttura, dal medico se presente o dal personale sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della Casa di Cura ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la Casa di Cura.
Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

Il medico, comunque, se il Paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuto a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte. Pertanto, la Casa di Cura di norma procede come segue:

A informa la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;

B qualora le condizioni di fragilità del Paziente non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la struttura informa l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati. Nell'informativa all'Ufficio di Protezione Giuridica dovrà essere indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione

Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari;

C qualora le condizioni di fragilità del Paziente lo richiedano, in aggiunta alla segnalazione di cui al punto b), la struttura effettuerà la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al giudice tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per il Paziente.

I comfort

Presso la casa di cura è possibile usufruire dei seguenti servizi:
-PODOLOGO
-PARRUCCHIERA
-ESTETICA
I servizi di cui sopra possono essere prenotati presso l'ufficio accettazione-accoglienza dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 17,00.

I servizi per il benessere

TELEFONI E TV

Ad ogni piano sono installati telefoni pubblici a disposizione dei Pazienti. Per ricevere ed effettuare telefonate all'esterno è possibile, inoltre, utilizzare i telefoni messi a disposizione nei soggiorni o nelle camere di degenza, il cui funzionamento viene illustrato dal personale di reparto al momento del ricovero. Tutte le camere singole e a due letti sono fornite di televisore. Sono presenti inoltre televisori nella sala comune al piano terra e nei salottini dei reparti.

GIORNALI E RIVISTE

Sono distribuiti al mattino su richiesta da inoltrare, preventivamente, presso la Reception.

BAR

La Casa di Cura Villa Ida è dotata di un bar interno aperto tutti i giorni. Nei soggiorni dei reparti sono presenti distributori di bevande e snack.

AREE RELAX

La Casa di Cura è dotata di salottini e altri spazi con poltroncine a disposizione dei Pazienti e dei loro familiari per permettere di trascorrere momenti di relax e condivisione al di fuori della stanza, qualora le condizioni di salute del degente lo permettano. È inoltre disponibile un ampio parco fruibile da tutti.

Altri servizi

SERVIZIO MORTUARIO

La Casa di Cura dispone di locali per l'osservazione, il trasporto e l'esposizione della salma e di un locale per il riscontro diagnostico; ha un separato accesso dall'esterno come previsto dal D.C.R. 616/2000.

SERVIZIO FARMACEUTICO

La Casa di Cura Villa Ida dispone di un magazzino farmaci, presidi medico-chirurgici e materiali di medicazione.

Relazioni con il pubblico

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

Tutti coloro che in prima persona o tramite i propri famigliari fanno esperienza concreta dei nostri servizi possono segnalare disservizi, presentare reclami, elogi o proposte di miglioramento, rivolgendosi direttamente al nostro Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

I Pazienti o i loro familiari possono presentare un reclamo compilando l'apposito modulo disponibile presso il Servizio Accoglienza. La modalità di gestione dei reclami viene svolta attraverso le seguenti fasi:

• raccolta delle informazioni per accertare il tipo di evento che ha provocato il disagio dell'utente, lo svolgimento dei fatti, i danni subiti. Ogni motivo di disagio viene indagato in maniera approfondita, cortese e rispettosa;

• è essenziale che il personale che raccoglie il reclamo comprenda, attraverso domande rivolte all'utente, cosa è effettivamente successo e documenti le indagini e le interviste effettuate;

• a seguito dell'analisi del reclamo, viene presa dalla Direzione una decisione sull'iter da seguire al fine di stabilire se aprire un'azione correttiva oppure se, in casi semplici e standardizzati, fornire una risposta immediata all'utente.

La Direzione risponderà per iscritto al reclamo entro 10 giorni dalla ricezione, previa indagine interna.

Questionario di Gradimento

Ad ogni Paziente viene consegnato un Questionario di Gradimento, sottoscritto e redatto in forma anonima, che dovrà essere riconsegnato presso il Servizio Accoglienza. I Questionari di Gradimento sono analizzati e, a seguito delle verifiche, vengono attuati provvedimenti specifici per il miglioramento dell'organizzazione interna della Casa di Cura.

E' possibile effettuare il caricamento del questionario on-line tramite scansione del QR-Code che è affisso nelle bacheche della Casa di Cura.

Il Mediatore

In caso di controversie tra i Pazienti e la struttura è possibile rivolgersi ad un

Mediatore, soggetto terzo che non ha alcun rapporto di dipendenza con Korian, in grado di risolvere in via amichevole le contese. Contattato su richiesta di Korian o dei Pazienti, il Mediatore deve sottostare a norme di indipendenza, imparzialità, neutralità e confidenzialità.
Il Mediatore ascolta i rispettivi punti di vista attraverso colloqui individuali o collettivi, per favorire la comprensione reciproca e stabilire una soluzione.
A differenza di un giudice che si pronuncia su una controversia, il ruolo del Mediatore Civile è di riallacciare il dialogo tra le due controparti, aiutandole a trovare un accordo. Le controversie possono riguardare:
• i contratti di soggiorno;
• le prestazioni di servizi;
• l'esercizio dei diritti e delle libertà delle persone accolte;
• i problemi di vicinato tra una struttura e chi è insediato in prossimità di essa;
• i malfunzionamenti nell'organizzazione interna della struttura.
Sono invece escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:
• le controversie o i conflitti tra i dipendenti dell'azienda;
• le controversie o i conflitti con i fornitori dell'azienda;
• i reclami che attivano le garanzie sottoscritte dall'azienda a titolo di responsabilità civile.
L'assistenza di un Mediatore può essere richiesta, a condizione di avere già effettuato un reclamo e/o una segnalazione presso la struttura e/o il Customer Care di Korian, nei seguenti modi:
• posta: scrivendo a Korian (viale Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);
• sito web: compilando il modulo disponibile online nella sezione dedicata al Mediatore sul sito gruppo.korian.it;
• mail: scrivendo una mail all'indirizzo mediatore@korian.it.
I riferimenti del Mediatore sono riportati sul sito e sono disponibili presso le strutture del Gruppo. Per ogni altra informazione si rimanda alla Carta della Mediazione disponibile in struttura.

Informazioni utili

Nominativi Responsabili

I nominativi dei Responsabili sono riportati nell'organigramma nominale esposto nelle bacheche.

Orari

Attualmente le visite da parte di parenti e amici sono permesse indossando mascherina chirurgica.
La fascia oraria disponibile per le visite e' dalle ore 15.00 alle ore17.00.

Come raggiungerci

La Casa di Cura Villa Ida si trova all'inizio delle Valli di Lanzo, ben inserita nel sistema viario, dista circa 30 km da Torino.

IN TRENO

Partendo da Torino stazione Dora o Porta Susa scendere alla stazione di Lanzo. La stazione ferroviaria si trova a 150 mt circa dalla struttura.

IN AUTOMOBILE

Dalla tangenziale nord prendere l'uscita Borgaro, seguire per la direttissima in direzione Valli di Lanzo. Svoltare per Lanzo. Una volta entrati in paese, dopo il semaforo e aldilà della ferrovia, svoltando a destra si trova via Ajmone di Challant e il parco ben visibile della Casa di Cura.

Revisione 2 del 1 agosto 2023

KORIAN

Numero Verde 800 100 510
customerservice@korian.it

Casa di Cura Villa Ida
Via Ajmone di Challant 23
10074 Lanzo Torinese (TO)
T +39 0123 320033
F +39 0123 27401

info.villaida@korian.it

gruppo.korian.it

Società di Gestione Santa Croce S.r.l. (Soggetta a direzione e coordinamento di Clariane S.E.)
Sede Amministrativa: Via Ajmone di Challant 23 • 10074 Lanzo Torinese (TO) • T +39 011 0463701-02-03
contabilita.statuto@pec.santacrocesrl.info
Sede Legale: Viale Cassala 22 • 20143 Milano • T +39 02 831271 • F +39 02 83127190 • info@korian.it
C.F., P.IVA e Registro Imprese di Milano 04290680018 • R.E.A. 2646048 • Capitale Sociale € 500.000,00 int. versato
pec@pec.santacrocesrl.info