



Città di Verona

RESIDENZA PER ANZIANI | KORIAN

CARTA dei SERVIZI

Centro Diurno



AREA
VIDEOSORVEGLIATA

Gentile Ospite,

nel ringraziarla per aver scelto Korian, Le diamo un cordiale benvenuto nel Centro di Servizi Città di Verona, dove potrà usufruire dei nostri servizi contraddistinti da qualità, riservatezza e tempestività.

Questa Carta dei Servizi non ha solo l'obiettivo di elencare le prestazioni di cui potrà beneficiare, ma anche quello di presentarle la filosofia Korian: un approccio adattato sulla personalità dell'Ospite per ricreare, senza traumi, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare dove ognuno possa vivere in sicurezza e serenità. In una parola: la dignità dell'individuo, salvaguardata e perseguita attraverso servizi di qualità monitorabili, mettendo la persona al centro delle nostre cure.

Korian Centro di Servizi Città di Verona ha come valori:

- l'attenzione alla qualità della vita dei nostri Ospiti e delle loro famiglie;
- garantire un'assistenza socio-sanitaria di qualità e personalizzata, costruendo un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia;
- l'integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Azienda ULSS) per creare un'efficace rete di sostegno;
- garantire un elevato livello di professionalità e di motivazione del personale attraverso l'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua;
- la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei servizi forniti tramite il monitoraggio costante dei risultati.

In questo senso il Centro di Servizi Città di Verona condivide la mission del Gruppo Korian, di cui fa parte, e si impegna a perseguirne gli obiettivi.

La Direzione

INDICE

BENVENUTI IN KORIAN	
CENTRO SERVIZI CITTÀ DI VERONA.....	4
Il Centro di Servizi.....	6
Il Centro Diurno.....	7
Valori	7
Principi generali.....	8
STAFF E COMPETENZE.....	9
Direttore Gestionale.....	9
Coordinatore	9
Referente.....	10
Servizio Accoglienza.....	10
I PRIMI PASSI NEL CENTRO DIURNO.....	11
Modalità d'accesso.....	11
Colloquio preliminare d'ingresso.....	11
Contraente.....	11
Documenti necessari.....	11
L'accoglienza.....	12
I SERVIZI PER I NOSTRI OSPITI.....	13
Piano di Assistenza Individuale.....	13
La giornata tipo.....	13
Assistenza infermieristica.....	14
Assistenza alla persona.....	14
Attività di riabilitazione.....	14
Servizio socio-educativo.....	14
ALTRI SERVIZI	15
Servizio podologia.....	15
Assistenza religiosa.....	15
Parrucchiere e barbiere.....	15
SPAZI E SERVIZI ALBERGHIERI	16
Servizio ristorazione.....	16
Servizio di sanificazione ambientale.....	16
Bar.....	17
Luoghi d'incontro	17

ORARI E TRASFERIMENTI	18
Orari di apertura.....	18
Come raggiungerci.....	18
Servizio di trasporto.....	18
RETTA	19
Tariffe.....	19
Servizi inclusi	19
Servizi non	19
Deposito cauzionale.....	19
Assenza Ospite.....	20
Recessione dal contratto.....	20
Detrazioni	20
CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO	21
SODDISFAZIONE E QUALITÀ	22
Questionario di Soddisfazione	22
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti	22
INFORMAZIONI UTILI	23
Richiesta di documentazione	23
Protezione Giuridica	23
Polizza assicurativa	23
TUTELA DELLA PRIVACY.....	24
Tutela dei dati personali.....	24
Consenso Informato	24

BENVENUTI IN KORIAN CENTRO SERVIZI CITTÀ DI VERONA

Il Centro di Servizi

Il Centro di Servizi Città di Verona fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona. Situato a Verona in Via Giovanni Anselmi 7, è una struttura residenziale che fornisce assistenza medica e infermieristica, ospitalità e prestazioni di recupero funzionale a persone non autosufficienti.

A queste attività si affiancano servizi di assistenza tutelare e alberghiera. Il Centro di Servizi, inoltre, offre un servizio riabilitativo per le persone anziane non autosufficienti.

Il Centro di Servizi Città di Verona è uno spazio polifunzionale autorizzato e accreditato dall'Azienda ULSS 9 Verona e, oltre al centro Diurno comprende:

- **La Comunità Alloggio** ospita, per soggiorni temporanei, Persone anziane prevalentemente autosufficienti o parzialmente non autosufficienti ma in grado di gestire in modo quasi autonomo la loro vita quotidiana. La finalità della Comunità Alloggio è quella di creare un clima di collaborazione in cui gli Ospiti possano mantenere o recuperare la propria autonomia per il rientro a domicilio. La Comunità Alloggio dispone di 10 posti letto e offre un Servizio alberghiero che può essere integrato con servizi aggiuntivi.
- **La Casa di Riposo** accoglie, in soggiorno temporaneo o permanente 120 persone anziane non autosufficienti di cui 96 posti letto di I livello assistenziale e 24 posti letto di II livello assistenziale; E' possibile l'accoglienza a regime convenzionato o in forma privato. Vengono garantiti Servizi di assistenza alla Persona, infermieristici, di riabilitazione fisioterapica e logopedica, di supporto psicologico agli Ospiti e alle famiglie, ludico-ricreativi mentre l'assistenza medica è erogata dall'Azienda ULSS 9. Il Centro Diurno

Il Centro Diurno

il Centro Diurno è un servizio che eroga assistenza socio-sanitaria per anziani non autosufficienti, organizzato secondo le linee guida della Delibera della Giunta Regionale del Veneto n° 3072 del 16/11/2001. Tale servizio si colloca a metà tra l'assistenza domiciliare e la struttura residenziale.

È destinato all'accoglienza di persone anziane con ridotta autonomia psico fisica e relazionale o non autosufficienti che

vivono nel proprio ambiente familiare. Esso svolge funzioni di carattere socio-assistenziale, riabilitativo e di mantenimento delle potenzialità e dell'autonomie socio-relazionali della persona. Il Centro Diurno è inserito nella rete dei servizi territoriali volti ad offrire assistenza agli utenti contribuendo al miglioramento della qualità della vita dell'anziano, in particolare evitando o ritardando l'istituzionalizzazione, rallentando il processo di decadimento psico-fisico e supportando il nucleo familiare.

Il Centro Diurno Integrato ha come obiettivi:

- farsi carico delle situazioni divenute troppo impegnative per la sola assistenza domiciliare quando questa non è in grado di garantire la necessaria intensità e la continuità degli interventi;
- potenziare, mantenere o recuperare abilità e competenze inerenti l'autonomia, le relazioni interpersonali, la socializzazione, le abilità funzionali e cognitive, l'orientamento spazio-temporale;
- offrire un regime diurno di prestazioni socio-assistenziali;
- garantire alle famiglie un concreto sostegno nell'affrontare la quotidianità e momenti di tutela e "sollievo".

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il Centro di Servizi Città di Verona sono:

- accoglienza: rispettare le diversità e rispondere ad ogni problematica con gentilezza ed empatia, proteggendo la riservatezza e la privacy di ogni ospite;
- iniziativa: operare in modo dinamico e propositivo, alimentando nelle Persone quella vivacità necessaria per un soggiorno mentalmente attivo, dove le singole capacità siano continuamente valorizzate;
- trasparenza: condividere ogni scelta con i nostri interlocutori, con chiarezza e precisione, al fine di trovare insieme la soluzione ottimale per il benessere della Persona e creare un rapporto di fiducia;
- responsabilità: prendersi cura delle esigenze delle Persone con professionalità per garantire il miglior risultato possibile, affrontando ogni situazione con equilibrio e sicurezza.

In quest'ottica il Centro di Servizi Città di Verona garantisce:

- un'assistenza qualificata;
- la ricerca di livelli di salute ottimali;
- il mantenimento, quando possibile, della capacità funzionale

residua dell'anziano non autosufficiente;

- la formazione continua del personale, per sostenerne la motivazione e migliorarne costantemente la preparazione professionale.

Principi generali

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili dell'Ospite. Il servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli Ospiti indistintamente, e nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

CONTINUITÀ

L'organizzazione di Korian Residenza Santa Giulia garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali sia sanitarie).

PARTECIPAZIONE

Ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento del servizio: sono a disposizione di tutti gli Ospiti e dei familiari appositi moduli per raccogliere la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti, La Reception e Ufficio Accoglienza è disponibile ad accogliere ogni segnalazione e la direzione è sempre aperta e disponibile al dialogo e confronto.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Ogni ricerca di miglioramento è tesa all'incremento dell'efficienza, nell'ottica di un perfezionamento continuo che non vada a compromettere l'efficacia del servizio reso.

TRASPARENZA ED ACCESSIBILITÀ

Per garantire il continuo miglioramento della qualità, la Residenza assicura agli Ospiti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte dalla struttura.

STAFF E COMPETENZE

La Direzione, nel rispetto delle singole competenze, assume la responsabilità complessiva della struttura, fornisce le direttive principali sull'organizzazione, nonché sugli aspetti finanziari e di comunicazione.

La Direzione è il punto di riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali, sia per la gestione complessiva della struttura.

La Direzione mette a disposizione tutte le risorse tecniche, strumentali ed umane previste nella legislazione regionale, nonché tutte le risorse aggiuntive che ritiene necessarie per il raggiungimento dei fini istituzionali.

Direttore Gestionale

Il Direttore Gestionale:

- è responsabile dell'organizzazione aziendale e strategy aziendale;
- è responsabile della qualità dei servizi erogati;
- esercita il controllo di gestione;
- presiede la selezione del personale, l'aggiornamento professionale, i tirocini professionali;
- è responsabile delle relazioni sul territorio;
- mantiene le comunicazioni con i clienti e familiari
- è responsabile della Sicurezza e della Privacy.
- si confronta sulle linee programmatiche ed operative del Centro di Servizi con i referenti istituzionali.

Ospiti e familiari possono rivolgersi al Direttore Gestionale, previo appuntamento.

Coordinatore

E' responsabile di organizzare e controllare i diversi Servizi in collaborazione con la Referente del Centro Diurno.

Provvede inoltre a mantenere costanti le comunicazioni con il Medico di base della Persona accolta per aggiornamenti sullo stato di salute e per ricevere eventuali indicazioni.

Referente

Questa figura viene ricoperta dagli Educatori che sono incaricati di organizzare e controllare il Servizio degli Operatori Socio-Sanitari e sono riferimento per i Servizi alberghieri. Mantengono le comunicazioni con i familiari.

Servizio Accoglienza

UFFICIO ACCOGLIENZA

Aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 14.00, per informazioni dettagliate (anche telefoniche) e per visite del Centro di Servizi.

Il Servizio Accoglienza è responsabile di:

- fornire le informazioni e raccogliere le richieste di accoglienza;
- gestire le pratiche amministrative per l'accoglienza e dimissioni del nuovo Ospite in base alle priorità delle liste di attesa.
- rilasciare certificazioni ai fini amministrativi.

ASSISTENTE SOCIALE

Tra le sue principali competenze figurano:

- la gestione di pratiche burocratiche (es. invalidità Civile, Amministratore di sostegno e Contributi economici).
- intrattenere costanti rapporti con la rete dei servizi territoriali e con tutti i soggetti coinvolti nella presa in carico della persona, prima dell'ingresso, durante la permanenza in struttura e nel caso di dimissione per trasferimento o rientro a domicilio.

RECEPTION

Korian Centro di Servizi Città di Verona è dotato di un Servizio Reception attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 19.30, sabato e domenica dalle 8.00 alle 19.00

Ci si può rivolgere al Servizio Reception per ogni necessità e per ricevere informazioni in merito a:

- consegna della modulistica;
- identificazione/controllo dell'accesso alla struttura, ai servizi e agli Uffici Direzionali;
- gestione del centralino e smistamento delle telefonate;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi del Centro di Servizi;
- prenotazione parrucchiere e podologa;
- Ospiti presenti e loro collocazione nei vari nuclei, nel rispetto della privacy;
- ritiro della posta personale dell'Ospite;
- ritiro delle fatture.

I PRIMI PASSI NEL CENTRO DIURNO

Modalità di accesso

Per essere accolti presso il Centro Diurno è necessario rivolgersi al Servizio Accoglienza per presentare la domanda predisposta e per fornire alcune informazioni sullo stato di salute della Persona interessata.

MODALITA' DI ACCESSO IN REGIME PRIVATO

A seguito di una valutazione positiva della domanda di accoglienza presso il Centro Diurno, vengono richiesti ai familiari i consueti documenti necessari per l'ingresso. Il nominativo della Persona viene quindi inserito in lista d'attesa.

MODALITA' DI ACCESSO A REGIME CONVENZIONATO

L'ufficio Residenziale indica il nominativo dell'Ospite da inserire all'Ufficio Accoglienza del Centro di Servizi Città di Verona. L'ufficio Accoglienza contatta quindi i familiari per fissare il primo colloquio e per raccogliere tutta la documentazione riguardante lo stato di salute dell'Ospite. Qualora i familiari si dimostrino interessati all'inserimento, l'Ospite viene inserito nella nostra lista di attesa del Centro Diurno.

Colloquio preliminare d'ingresso

Nel momento in cui vi sia la disponibilità, il Servizio Accoglienza contatta la Persona o i familiari primi nella lista di attesa e fissa il secondo colloquio con la Coordinatrice del Centro ed una Educatrice. Durante questo momento, dopo aver raccolto tutte le informazioni necessarie sulle abitudini dell'Ospite, verranno fissati i giorni di accoglimento.

Contraente

Il contratto con il Centro di Servizi Città di Verona stabilisce che il firmatario diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della struttura sia per gli aspetti della privacy sia per gli aspetti economico-contrattuali.

A lui, il giorno dell'ingresso, è richiesta la sottoscrizione:

- del contratto;
- del regolamento interno.

Documenti necessari

Il giorno prima dell'ingresso è richiesta la presentazione dei seguenti documenti:

- documento d'identità valido (originale o fotocopia);

- tessera sanitaria magnetica (originale o fotocopia);
- tessera d'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale o fotocopia);
- eventuale certificato di esenzione ticket (originale o fotocopia);
- documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc. al massimo a 12 mesi precedenti);
- scheda S.V.A.M.A. recente.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe possa avviare una corretta presa in carico dell'Ospite sotto il profilo sia amministrativo sia sanitario-assistenziale.

L'accoglienza

I primi due giorni di inserimento al Centro diurno sono considerati un momento fondamentale per l'ambientamento, sia per la Persona che per la famiglia con degli orari diversificati e con la presenza della persona di riferimento dell'Ospite.

L'inserimento di un nuovo Ospite all'interno del Centro Diurno risulta sempre un momento delicato sia per la Persona interessata che per coloro che sono già presenti. Particolare attenzione viene rivolta anche alla famiglia che si avvicina a questa nuova organizzazione.

Per tale motivo l'accoglienza ha come obiettivi principali:

- la conoscenza reciproca fra l'Ospite, i suoi familiari e le diverse figure professionali;
- l'inserimento graduale della Persona con problemi di orientamento spazio-temporale, con disturbi comportamentali, o con demenza di grado medio-grave, nel nuovo contesto;
- la valutazione dell'inserimento da parte dell'Équipe del Centro Diurno dopo un periodo di osservazione;
- la definizione del P.A.I. (Progetto Assistenziale Integrato).

I SERVIZI PER I NOSTRI OSPITI

Per garantire la trasparenza tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo in cui è specificato nominativo e professione svolta.

Presso Korian Centro di Servizi Città di Verona vengono garantiti gli standard di minutaggio per Ospite, come previsto dalla vigente normativa della Regione Veneto.

Piano di Assistenza Individuale (PAI)

Nel momento dell'Accoglienza vengono raccolte tutte le informazioni necessarie per conoscere bisogni e desideri delle persone. Sulla base dei dati emersi, viene redatto, il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.), cartella multidimensionale redatta in equipe dalle varie figure professionali. All'interno del P.A.I. viene riportata una valutazione della condizione attuale dell'Ospite e la definizione di obiettivi che guidano gli interventi, per offrire un'assistenza personalizzata.

La giornata tipo

- Dalle ore 08.30 alle ore 09.30 accoglienza: gli Ospiti vengono accompagnati dal Personale OSS nel salone polifunzionale, dove si salutano.
- Ore 09.30 agli Ospiti vengono offerte diversi tipi di bevande calde (te, caffè, latte) e biscotti. Al termine l'Infermiere del Centro Diurno somministra la terapia e rileva parametri vitali per coloro che lo necessitano.
- Ore 09.45 nel salone gli Ospiti possono partecipare alle attività organizzate dagli Educatori.
- Dalle ore 10.00 alle ore 11.30 viene effettuata una "Programmazione mensile" dei bagni assistiti, un bagno alla settimana, per quegli Ospiti che lo desiderano. Il cambio pulito viene fornito dall'Ospite o dalla famiglia e vengono restituiti gli indumenti da lavare. La rasatura della barba, la manicure ed altre cure rivolte alla persona vengono fornite ogni volta che l'Ospite lo richiede.
- Ore 11.30 la sala da pranzo viene preparata insieme come attività di riabilitazione.
- Ore 12.15 il pranzo viene vissuto come momento conviviale e di socializzazione. Il Personale aiuta in modo particolare gli Ospiti non autosufficienti.
- Dalle ore 13.30 alle ore 15.00 per chi lo desidera o ne ha necessità può coricarsi in poltrona per il riposo pomeridiano.
- Ore 15.00 viene servita la merenda nel salone (the, caffè, latte con biscotti).
- Ore 15.30/16.30 iniziano attività ricreative, di socializzazione, come ad esempio laboratorio manuale tematico, giochi, lettura,

ecc.

- Ore 17.00 gli Ospiti vengono assistiti nella preparazione per il ritorno al domicilio.

Assistenza infermieristica

Il Centro Diurno garantisce un'assistenza infermieristica attraverso l'erogazione di prestazioni programmate ed effettuate dall'Infermiere in collaborazione con la Coordinatrice.

L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- le medicazioni di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- il controllo dell'alvo;
- le rilevazioni dei parametri vitali;
- il controllo della glicemia.

Altre prestazioni infermieristiche richiedono invece la prescrizione del Medico curante dell'Ospite e sono:

- la somministrazione della terapia farmacologica;
- la gestione del Catetere Vescicale, PEG, Sondino Naso Gastrico e Catetere Venoso Centrale.

Assistenza alla persona

L'assistenza e la cura della persona viene garantita dagli Operatori Socio-Sanitari (OSS) coordinati dalla Referente.

Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

- aiuto all'alimentazione e all'idratazione;
- igiene e il bagno assistito se richiesto;
- gestione dell'incontinenza;
- aiuto nella mobilizzazione e nella postura con particolare attenzione alla prevenzione delle piaghe da decubito;
- aiuto nella deambulazione.

Servizio di riabilitazione

Il Servizio di Riabilitazione prevede interventi di consulenza rivolta ai familiari e viene curato da Fisioterapista, Psicologa e Logopedista. Eventuali interventi riabilitativi personali sono a pagamento e da concordarsi con il Servizio Accoglienza.

Servizio socio-educativo

Il Servizio è svolto da Educatori Professionali, presenti giornalmente avendo cura di promuovere attività ricreative e di socializzazione. Agli Ospiti con indici di deterioramento cognitivo e demenza vengono proposti attività e progetti per favorire l'orientamento spazio-temporale, in collaborazione con i Servizi riabilitativi. Per coloro che lo gradiscono, sono previsti momenti

socio-culturali di aggregazione, nonché l'organizzazione di feste ed eventi ai quali gli Ospiti possono scegliere liberamente se partecipare. L'Educatore coordina l'attività dei Volontari e dei Tirocinanti che operano a sostegno del Servizio cura inoltre di mantenere vivaci le relazioni con Associazioni ed Istituzioni del territorio al fine di garantire la continuità del rapporto tra l'Anziano e la comunità. (Allegato: Programma settimanale attività).

ALTRI SERVIZI

Servizio podologia

La retta comprende il servizio podologico, che viene programmato secondo le esigenze di ciascun Ospite individuate dall'équipe del Centro di Servizi.

Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa cattolica è garantita da un sacerdote che celebra la SS. Messa il sabato mattina all'interno della struttura. A richiesta degli Ospiti o dei loro familiari viene somministrato il sacramento della SS. Eucarestia, della riconciliazione e dell'unzione degli infermi. Viene garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, rispettando convinzioni, ideali religiosi e morali. Gli aderenti a religioni diverse da quella cattolica possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, nel rispetto reciproco.

Parrucchiere e barbiere

È attivo il servizio di parrucchiere con presenza in struttura tre volte alla settimana. Tale servizio non è compreso nella retta. È possibile prenotare il servizio alla Reception secondo le tariffe esposte in bacheca.

SPAZI E SERVIZI ALBERGHIERI

Servizio ristorazione

Nella cucina interna della struttura lo chef e la sua equipe preparano i pasti e successivamente li consegnano presso il Centro di Servizi Città di Verona con appositi carrelli termici che ne mantengono inalterate le caratteristiche. I menù sono elaborati da una Dietista, in collaborazione con la logopedista della struttura e lo chef rispettando le abitudini alimentari prevalenti dei nostri Ospiti e consentendo loro una scelta in regime normale sia dietetico.

Il menù sono settimanali e rispettano le stagionalità. Sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti e grazie a "RistoCloud" è possibile consultarli anche su internet all'indirizzo <https://cittadiverona.koriancloud.it>

L'assistenza diretta durante i pasti, per gli Ospiti che lo necessitano, è garantita dagli operatori.

Il personale adibito all'assistenza collabora con gli addetti cucina e provvede alla distribuzione dei pasti.

Nel caso in cui l'Ospite non sia in grado di farlo in modo autonomo, il personale si occupa della sua nutrizione.

Il personale inoltre si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

MENÙ TIPO

- Colazione: latte, caffè, yogurt, cioccolata o thé; pane, biscotti o fette biscottate, marmellata o miele
- Merenda mattina: acqua the o succhi di frutta, yogurt;
- Pranzo: i pazienti possono scegliere tra i due primi piatti del giorno, e scegliere tra due secondi piatti del giorno con la presenta costante di alternative; contorno del giorno (verdura curda /cotta, purea di patate); dessert; frutta fresca;
- Merenda: acqua, the, yogurt, frutta fresca.

Per l'alimentazione dell'Ospite disfagico viene adottata la preparazione automatica del passato, con l'utilizzazione di prodotti liofilizzati contenenti ingredienti diversi e serviti a rotazione. La credibilità e le esigenze nutrizionali sono ampiamente rispettate e garantite dalla presenza di schede tecniche per ogni piatto proposto. I piatti offerti appagano il gusto oltre a soddisfare ampiamente le esigenze nutrizionali.

Servizio di sanificazione ambientale

La pulizia quotidiana di tutti i locali e gli spazi abitativi è garantita dal personale addetto 7 giorni su 7.

Bar

Al piano terra è presente un bar aperto dalle ore 8.00 alle ore 18.00 in cui si possono trovare ottime colazione oppure aperitivi analcolici e panini caldi per pranzi veloci. Negli orari di chiusura del bar sono presenti distributori automatici di bevande calde, fredde, snack e gelati.

Luoghi d'incontro

Sia all'interno sia all'esterno della struttura sono presenti ampi spazi di socializzazione e vita collettiva per Ospiti, familiari e operatori, oltre agli spazi funzionali. Al piano terra è presente un ampio salone comune con zona bar a disposizione di Ospiti e visitatori, l'ambulatorio medico, l'ufficio della psicologa e dei coordinatori, le sale polivalenti e i locali parrucchiera e podologa. Inoltre la struttura è dotata di un ampio giardino.

ORARI E TRASFERIMENTI

Orari di apertura

Il Centro Diurno è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 17.00.

Sono possibili estensioni nell'orario (17.00 - 19.00) e nelle giornate di sabato e domenica previo accordo con il Servizio Accoglienza.

Come raggiungerci

MEZZI PUBBLICI

Autobus di linea n. 13 - 32. Gli orari estivi e invernali sono esposti nella bacheca all'ingresso della struttura.

AUTOMOBILE

In automobile è possibile raggiungere il Centro di Servizi seguendo le indicazioni San Massimo - Via G. Anselmi

Servizio di Trasporto

È attivo un Servizio di trasporto per coloro che frequentano il Centro Diurno, dal lunedì al venerdì nella fascia oraria mattutina dalle ore 08.00 alle ore 09.00 e pomeridiana dalle ore 17.00 alle ore 18.00.

RETTA

Tariffe

La struttura offre diverse possibilità di soggiorno semi residenziale, sia in regime privato sia in convenzione. Le tariffe variano in base alla frequenza settimanale scelta. Il pagamento della retta dovrà avvenire in via posticipata, entro e non oltre il giorno 8 del mese successivo. Per maggiori informazioni sui costi delle rette è possibile rivolgersi al Servizio Reception.

Servizi inclusi

La retta di degenza del Centro diurno include:

- attività socio-assistenziali primarie, cura e igiene alla persona;
- assistenza infermieristica;
- gestione e somministrazione terapie farmacologiche su prescrizione del Medico di base;
- ginnastica di gruppo;
- attività culturali, socio-educative e ricreative;
- colazione, pranzo e spuntino pomeridiano;
- consulenza fisioterapica, psicologica e logopedica per gli ospiti ed i Familiari;
- servizio Pedicure e Manicure.

Servizi non inclusi

- Servizio Parrucchiera (listino presso Reception);
- Servizio Trasporti di Ambulanza;
- Medicinali non presenti nel Prontuario Terapeutico per le Strutture Sanitarie Protette forniti dal Servizio Farmacia AULSS 9;
- Pranzo con invito;
- Festa di compleanno;
- Accompagnamento all'esterno;
- Uscite con le Educatrici;
- Visite specialistiche.

Il dettaglio dei prezzi dei servizi a pagamento è esposto nella bacheca destinata agli utenti

Deposito cauzionale

L'Ospite/Garante firmatario del contratto versa se a regime privato, al momento dell'accoglimento, un deposito fruttifero, a garanzia, pari a Euro 500,00. Tale deposito sarà reso con accredito sul c/c bancario entro 30 gg lavorativi dalla cessazione del rapporto, previa comunicazione di codice IBAN e intestatario conto.

Assenza Ospite

Nel caso in cui l'Ospite non possa frequentare il Centro per motivi di salute deve provvedere a segnalare la sua assenza telefonando il giorno prima. Sarà cura del Referente, in caso di assenza non comunicata, telefonare all'Ospite e/o al familiare di riferimento per informarsi sulle cause dell'assenza.

I giorni di assenza comunicati non oltre il giorno antecedente al giorno previsto di frequenza, per motivi di salute o per altri motivi personali fino ad un massimo di 3 (tre) giorni, daranno diritto ad un rimborso pari a € 11,50 (undici/50) per giorno di assenza.

Per periodi eccedenti i tre giorni, il mantenimento del posto sarà garantito a fronte del pagamento della retta intera.

Inoltre in caso di ricovero ospedaliero o di day-hospital i familiari sono pregati di consegnare al Referente l'eventuale documentazione sanitaria rilevante ai fini dell'assistenza.

Recessione dal contratto

L'Ospite e il familiare, compilando l'apposito modulo, concordano il giorno della dimissione con un preavviso di 15 giorni con il Servizio Accoglienza che ne darà comunicazione al Coordinatore. Il preavviso non sarà necessario in caso di ricovero d'urgenza. Su richiesta, viene rilasciata copia del fascicolo Socio-Sanitario. L'Educatore e il Referente avranno cura di favorire i saluti fra l'Ospite e il gruppo del Centro Diurno. L'ultimo giorno di frequenza la Persona o il familiare ritireranno i beni personali.

Qualora l'Ospite tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole del Centro di Servizi, oppure ci siano gravi forme di patologie infettive che possano danneggiare la comunità stessa, la Direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni d'incompatibilità all'Ospite, al familiare, al Tutore, al curatore o all'Amministratore di Sostegno indicato nel contratto.

Detrazioni

È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria. L'ente si impegna in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

La persona ha il diritto

La società e le istituzioni hanno il dovere

di sviluppare e di conservare la propria individualità

di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica

di conservare e vedere rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti

di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione

di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza

di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità

di conservare la libertà di scegliere dove vivere

di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato

di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa

di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna; resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per la cura e la riabilitazione

di vivere con chi desidera

di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità d'integrazione

di avere una vita di relazione

di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca d'interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione

di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività

di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo

di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica o morale

di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani

di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza

di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

SODDISFAZIONE E QUALITÀ

Questionario di Soddisfazione

Il questionario di Soddisfazione viene somministrato una volta all'anno a tutti i familiari, agli Ospiti del Centro di Servizi e agli operatori per permettere alla Direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire. I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento.

Il Questionario di Soddisfazione per gli operatori permette al Direttore di verificare la motivazione degli operatori e il clima di lavoro in cui operano.

I risultati vengono condivisi con gli operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi.

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti.

Una scheda per la raccolta di reclamo, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso la Reception, l'Ufficio Accoglienza e all'ingresso del salone principale; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.

Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio. Korian Centro di Servizi Città di Verona è certificato nel suo Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001. All'interno della struttura è presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di supervisionare la mappa dei processi.

INFORMAZIONI UTILI

È possibile organizzare eventi presso la struttura in occasione di compleanni, anniversari o ricorrenze particolari.

Richiesta di documentazione

Presso la Reception è possibile ritirare la modulistica per richiedere la certificazione di cui l'Ospite o il familiare necessitano. I tempi di attesa per il rilascio non superano i 10 giorni lavorativi. La copia del fascicolo socio-sanitario viene rilasciata solo dopo le dimissioni dell'Ospite dalla struttura, secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

Protezione Giuridica

In termini giuridici a partire dalla maggiore età una persona diviene in grado di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi patrimoniali e personali.

Non tutti però riescono a raggiungere questa autonomia e molti la perdono nel corso della loro vita. Per queste persone il legislatore ha introdotto con la Legge 6/2004 l'istituto della Protezione Giuridica. L'istituto consiglia la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere individuato in un familiare) che si affianca alla persona fragile sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio, salvaguardando principalmente il suo interesse.

Il procedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno richiede l'assistenza di un legale. Per ogni informazione ci si può rivolgere ai medici di struttura e all'ufficio Accoglienza.

Polizza assicurativa

Il gestore del Centro di Servizi ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Revisione Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente ed ogni qualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa. Ad ogni revisione la Carta dei Servizi viene distribuita ad utenti, familiari/garanti e Amministratori di Sostegno attraverso una distribuzione controllata.

TUTELA DELLA PRIVACY

Tutela dei dati personali

La Società Segesta Gestioni S.r.l. che gestisce Korian Città di Verona garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Ospiti 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 gli Ospiti, 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 dell'Ospite al personale addetto all'assistenza della Residenza (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).

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 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 dell’Ospite.


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 dell’Ospite in struttura, dal medico se presente o dal personale sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della RSA ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la RSA. 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 RSA 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 dell’Ospite 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 dell’Ospite 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 l'Ospite.



Numero Verde 800 100 510
customerservice@korian.it

Korian Centro Servizi Città di Verona
Via Giovanni Anselmi 7- 37139 Verona

Tel. +39 045 8901141
Fax +39 045 8919873

info.cittadiverona@korian.it

www.korian.it