Vittoria

RESIDENZA PER ANZIANI | KORIAN

CARTA dei SERVIZI

Gentile Ospite,
nel ringraziarla per aver scelto Korian, le diamo un cordiale benvenuto nella Residenza Vittoria, dove potrà usufruire dei nostri servizi contraddistinti da qualità, passione e cura.
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 individualizzato che ha come obiettivo la creazione di 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 Residenza Vittoria 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, Agenzia di Tutela della Salute) 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 la Residenza Vittoria condivide la mission del Gruppo Korian, di cui fa parte, e si impegna a perseguirne gli obiettivi. Facendo inoltre propri i principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti dell'Anziano, di cui si allega il testo, per confermarne il valore e condividerne i contenuti.

La Direzione

INDICE

BENVENUTI IN KORIAN RESIDENZA VITTORIA 4

La Residenza 4
Accesso in Struttura..... 4
Posti letto 4
Luoghi d'incontro 5
Autorizzazione e accreditamento 5
Informazioni e domanda d'ingresso 6
Valori.....6
Principi generali 7

STAFF E COMPETENZE 8

Direttore Gestionale 8
Responsabile Sanitario..... 8
Coordinatore dei Servizi 9
Referenti Assistenziali 9
Servizio Accoglienza 10

I PRIMI PASSI NELLA RESIDENZA 11

Lista d'attesa 11
Preliminare d'ingresso 11
Contraente 11
Documenti necessari 11
L'accoglienza 12
Periodo d'inserimento 13

I SERVIZI PER I NOSTRI OSPITI 14

Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale 14
La giornata tipo 15
Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi 15
Assistenza medica 16
Assistenza infermieristica 16
Assistenza alla persona 17
Attività di riabilitazione 17
Servizio socio-educativo 17
Servizio psicologico 18

ALTRI SERVIZI 19

Fornitura ausili 19
Assistenza religiosa 19

DISTURBI DEL COMPORTAMENTO E ALZHEIMER..... 20

SPAZI E SERVIZI ALBERGHIERI 21
Servizio ristorazione 21
Servizio di sanificazione ambientale 22
Parrucchiere ed estetista 22
Lavanderia 22

ORARI E TRASFERIMENTI 23
Orari di visita 23
Come raggiungerci 23
Trasporti assistiti 23

RETTA 24
Tariffe 24
Servizi inclusi 24
Servizi non compresi nella retta 25
Contratto a tempo indeterminato 25
Contratto per soggiorno temporaneo 25
Assenze temporanee 26
Dimissioni 26
Agevolazioni 26
Detrazioni 26
Continuità delle cure 26

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO 27

SODDISFAZIONE E QUALITÀ 28
Questionario di Soddisfazione 28
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti 28
Garanzie di qualità 28
Il Mediatore 29

INFORMAZIONI UTILI 30
Telefono 30
Posta 30
Richiesta di documentazione 30
Uscita dalla struttura con i parenti 30
Protezione Giuridica 30
Decesso 31
Polizza assicurativa 31
Revisione Carta dei Servizi 31

TUTELA DELLA PRIVACY 32
Tutela dei dati personali 32
Consenso Informato 32

BENVENUTI IN KORIAN RESIDENZA VITTORIA

La Residenza

La Residenza Sanitaria Assistenziale Korian Vittoria fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona. Situata a Brescia in Via Calatafimi 1, è una struttura residenziale che fornisce assistenza medica e infermieristica, ospitalità e prestazioni di recupero funzionale a persone anziane non autosufficienti. A queste attività si affiancano servizi di assistenza tutelare e alberghiera. Considerato il periodo di emergenza sanitaria percorso e la fragilità dell'utenza della nostra struttura, il tema della prevenzione dei contagi è diventato una nostra priorità: ciò ha imposto una riorganizzazione del servizio, tenendo conto delle indicazioni fornite dai numerosi documenti di prevenzione sanitaria approvati dall'Istituto Superiore di Sanità, dal Ministero della Salute nonché da Regione Lombardia.

Accesso in struttura

Per tutelare al meglio la salute dei nostri Ospiti, per tutte le persone che accedono alla struttura (dipendenti, familiari, fornitori, ministri di culto, ecc.) in caso di emergenza sanitaria, possono essere messe in atto misure di sorveglianza (triage, verifica green pass, monitoraggio temperatura) come disposto dalla normativa vigente in base alla eevntuale situazione epidemiologica

Posti letto

Korian Residenza Vittoria dispone di 116 posti letto autorizzati e accreditati suddivisi su tre piani residenziali e organizzati in nuclei di circa 20 posti letto ciascuno. Dei 116 posti letto, autorizzati e accreditati, i 18 posti del reparto Alzheimer e 15 posti di RSA "base" sono anche a contratto con il SSR.
Le camere sono dotate di bagno privato, lavabo, doccia, ausili di sicurezza, televisore e wi-fi. Tutti i letti sono ad altezza variabile, a due snodi e con sponde di protezione a scomparsa. Gli spazi comuni e le stanze sono climatizzati. In ciascun piano sono ubicati:

- sala da pranzo;
- infermeria;
- bagni assistiti;
- tisaneria.

Luoghi d'incontro

Al piano terra è presente una sala polifunzionale e una caffetteria a disposizione di tutti gli Ospiti e dei visitatori.
In ogni nucleo sono presenti soggiorni/sale da pranzo.Sono presenti terrazze attrezzate per la socializzazione e le attività di cura del verde.
Le visite dei familiari possono essere riorganizzate nel rispetto della normativa vigente valutata la situazione epidemiologica.

Autorizzazione e accreditamento

La struttura è stata accreditata con D.D.S. del 24/02/2016 n° 1228.
La struttura è priva di barriere architettoniche. Gli spazi comuni all'interno sono utilizzabili da tutti gli Ospiti al fine di agevolare la socializzazione e migliorare la qualità della vita.
Particolare attenzione è stata posta all'allestimento degli spazi comuni e all'arredo delle camere, dotate di tutti i comfort.
La struttura adotta e condivide il Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri che guidano i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.
Il Codice Etico è pubblicato sul nostro sito www.gruppo.korian.it.
Il reparto Alzheimer è stato contrattualizzato con Decreto n°593 di ATS Brescia del 28/10/2021.
Per gli Ospiti che occupano questi posti letto si provvederà alla revoca del proprio MMG entro 60 giorni di degenza per legge deve essere cambiato e nominato come MMG il nostro medico di struttura e beneficeranno dei servizi previsti dal SSR. Ad ogni Ospite è garantita la fornitura di tutti i farmaci previsti nel prontuario della struttura e prescritti dal medico (compresi i farmaci in fascia C), ossigenoterapia, materiale sanitario di prima necessità e nutrizione. È pertanto vietato ai visitatori e ai familiari fornire farmaci agli Ospiti. La Residenza fornisce gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate); sono inoltre presenti presso la Residenza i prodotti dietetici per Ospiti che adottano particolari regimi alimentari. Sono invece a carico dell'Agenzia di Tutela della Salute ausili sanitari personalizzati quali pompa e sacca per nutrizione enterale, sacche e deflussori, apparecchi per ventilazione polmonare. Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della struttura, vengono richiesti dal medico della Residenza e sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale in presenza

di esenzione; se possibile, l'Ospite viene accompagnato dal familiare. A carico dell'Ospite sono le visite specialistiche richieste dal paziente o dai suoi familiari e del relativo trasporto.

L'RSA ha ricevuto con decreto di ATS del 30/06/2022 la contrattualizzazione di 15 posti letto "RSA base".

Per gli Ospiti che verranno inseriti in questo reparto si provvederà alla revoca del proprio MMG entro 60 giorni di degenza per legge deve essere cambiato e nominato come MMG il nostro medico di struttura e beneficeranno dei servizi previsti dal SSR.

Informazioni e domanda d'ingresso

Tutti coloro che desiderano essere ospitati nella struttura possono richiedere informazioni e modulistica al Servizio Accoglienza o alla Reception. La modulistica, che può essere scaricata dal sito www.gruppo.korian.it nella sezione riservata alla Residenza Vittoria, deve essere riconsegnata compilata prima dell'ingresso al Servizio Accoglienza per una valutazione circa l'ammissibilità da parte del Responsabile Medico Sanitario o del Direttore Gestionale. Il personale del Servizio Accoglienza è disponibile per effettuare visite guidate alla struttura

E' possibile prendere visione degli spazi della struttura anche consultando il Virtual Tour presente sul nostro sito www.gruppo.korian.it.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano in Residenza Vittoria 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 la Residenza Vittoria 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 Vittoria 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: la Residenza mette a disposizione di tutti gli Ospiti e dei familiari appositi moduli per raccogliere la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti.

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. Nei momenti di chiusura degli accessi alla struttura sono state implementate diverse modalità di comunicazione per mantenere i familiari informati.

STAFF E COMPETENZE

All'interno di Korian Residenza Vittoria il Direttore Gestionale e il Responsabile Medico Sanitario operano in stretta collaborazione.
La Direzione, nel rispetto delle singole competenze, assume la responsabilità complessiva della struttura, fornisce le direttive principali sull'organizzazione socio-sanitaria ed assistenziale, nonché sugli aspetti finanziari e di comunicazione esterna.
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;
- è responsabile della qualità dei servizi erogati;
- esercita il controllo di gestione;
- trasmette e attua gli obiettivi aziendali;
- presiede la selezione del personale, l'aggiornamento professionale, i tirocini professionali;
- esercita il controllo sui servizi appaltati;
- supervisiona il processo d'inserimento di un Ospite in struttura;
- è responsabile delle relazioni sul territorio;
- accoglie richieste e segnalazioni da parte dei clienti, sia attraverso l'ufficio competente sia in modo diretto.

Questa figura si confronta sulle linee programmatiche ed operative della RSA.
Ospiti e familiari possono rivolgersi al Direttore Gestionale in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

Responsabile Sanitario

Il Responsabile Sanitario:
- ha la responsabilità istituzionale della struttura per le funzioni sanitarie;
- valuta, in collaborazione con il Direttore Gestionale, le domande d'ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;
- assieme ai suoi collaboratori medici si occupa della gestione clinica, della presa in carico dell'Ospite, della cura e dell'aggiornamento della documentazione socio-sanitaria

(fascicolo socio-sanitario) secondo quanto richiesto dalla Regione Lombardia e dall'Agenzia di Tutela della Salute di competenza;
- svolge il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- ha la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;
- ha la responsabilità dell'igiene della struttura ed il controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- è il Responsabile Igiene della struttura e coordina il team Igiene, team individuato per la gestione delle Infezioni e delle misure di prevenzione;
- si occupa della supervisione e controllo della ristorazione;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e operatori;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto dei protocolli e delle procedure adottate e validate dall'Agenzia di Tutela della Salute.

Ospiti e familiari possono rivolgersi al Responsabile Sanitario in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

Coordinatore dei Servizi

Il Coordinatore dei Servizi collabora con il Direttore Gestionale e il Responsabile Sanitario per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo della RSA. Tra le sue principali competenze figurano:
- il coordinamento del progetto di accoglienza e inserimento dell'Ospite;
- l'organizzazione e il controllo dei servizi socio-assistenziali e infermieristici;
- la stesura e il controllo dei piani di lavoro ed elaborazione dei turni di lavoro;
- la gestione, la supervisione e il coordinamento dei Referenti;
- la raccolta dai Referenti dei Servizi delle segnalazioni e dei suggerimenti dei familiari da inoltrare alla Direzione;
- l'organizzazione e la conduzione della vita nei nuclei;
- la promozione della qualità della vita dell'Ospite.

Referenti Assistenziali

Il Coordinatore dei Servizi alla persona, il Coordinatore Infermieristico e il Referente ASA-OSS sono le figure centrali che si occupano del controllo e dell'organizzazione del

servizio assistenziale dei nuclei/piani. Sono quindi il punto di riferimento per i familiari, sia per quanto riguarda la salute del proprio caro, sia per quanto riguarda l'andamento dei servizi erogati all'interno dei nuclei. Sono inoltre punto di riferimento per tutti gli operatori e gli infermieri del nucleo e con il proprio gruppo di lavoro contribuiscono a garantire il buon andamento del servizio creando un clima più accogliente e familiare.

Tra le loro principali competenze figurano:

- l'organizzazione e la conduzione dei nuclei;
- la gestione, la supervisione e il coordinamento del personale dei nuclei;
- la promozione della qualità di vita dell'Ospite.

Servizio Accoglienza

CUSTOMER SERVICE

La struttura è aperta dalle ore 08.00 alle ore 20.00. Il Customer Service è presente dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 19.00; il sabato, la domenica ed i festivi dalle ore 09.30 alle ore 18.30 per informazioni dettagliate (anche telefoniche). E' possibile prendere visione degli spazi della struttura consultando il Virtual Tour presente sul sito www.gruppo.korian.it.

Il Customer Service è il servizio di riferimento per:

- identificazione/controllo dell'accesso alla struttura, ai servizi e agli Uffici Direzionali;
- Ospiti presenti e la loro collocazione nei vari nuclei, nel rispetto della privacy;
- gestione del centralino e smistamento delle telefonate;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della Residenza;
- pratiche amministrative (procedure d'ingresso, contratto, fatturazione, prenotazioni e dimissioni);
- prenotazione parrucchiere e podologo;
- rilascio certificati amministrativi;
- richieste, rilievi e suggerimenti dei clienti per i diversi settori di attività.

I PRIMI PASSI NELLA RESIDENZA

Lista d'attesa

Dopo la valutazione positiva della Domanda Unica di Inserimento da parte del Responsabile Medico, l'Ufficio Accoglienza stila una lista d'attesa, secondo un ordine cronologico definito dalla data di presentazione della domanda in base alla disponibilità del posto (uomo o donna), dando particolare attenzione a:

• trasferimenti per dimissioni ospedaliere di persone non in grado di proseguire le cure presso il proprio domicilio;

• segnalazioni dei Servizi Sociali di persone in stato di urgenza e gravità.

L'accesso ai posti letto accreditati e contrattualizzati è ammesso sulla degenza a tempo indeterminato e secondo graduatoria di valutazione della compromissione cognitiva e motoria dell'ospite con precedenza alla maggiore gravità.

Preliminare d'ingresso

In caso di disponibilità del posto letto il Customer Service lo comunica ai familiari per concordare e definire le modalità d'ingresso dell'Ospite. Il cliente potrà richiedere di prendere visione di copia del contratto prima dell'ingresso.

Contraente

Il contratto con Korian Residenza Vittoria 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.

• della normativa privacy

L'Ospite può essere tutelato da un altro firmatario in qualità di garante, al quale si farà riferimento per gli aspetti economico-finanziari.

Documenti necessari

Al momento dell'ingresso è richiesta la presentazione dei seguenti documenti:

• certificato di residenza o autocertificazione di residenza della persona interessata all'ingresso;

• documento d'identità valido (fotocopia);

• tessera sanitaria (fotocopia);

• eventuale certificato esenzione ticket (fotocopia);

- documentazione sanitaria recente (massimo 12 mesi) in fotocopia come, ad esempio, dimissioni da ricoveri in ospedale, esami ematochimici o colturali, referti indagini radiologiche o visite specialistiche se disponibili.
- eventuali presidi in uso che vanno consegnati al momento dell'ingresso in struttura, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ATS.

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

L'operatore della Reception informa l'équipe di accoglienza dell'arrivo dell'Ospite. L'équipe accoglie lui e i familiari all'ingresso nella Residenza. La Referente Assistenziale di Nucleo accompagna l'Ospite nella stanza, avendo cura di:
- presentare il personale di riferimento;
- comunicare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
- evidenziare i momenti, le modalità e gli orari favorevoli per le videochiamate/telefonate ed eventuali incontri con i parenti;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata).
- presentare gli altri Ospiti del nucleo, appena sarà possibile.

Il medico, coadiuvato dagli infermieri, visita l'Ospite identificando le necessità sanitarie e mettendo a punto l'adeguata terapia farmacologica. Il personale, composto da diverse competenze sanitarie e assistenziali, si preoccupa da subito di rispondere in maniera esauriente ai bisogni dell'Ospite. In questa prima fase l'équipe si occupa di raccogliere tutte le informazioni sul quadro clinico e psicosociale del paziente per mettere a punto il Progetto Individuale ed il Piano Assistenzale Individuale.
Il Customer Service successivamente svolge un incontro con i familiari per definire le pratiche amministrative:
- la compilazione e la sottoscrizione del contratto di soggiorno (a tempo indeterminato o determinato);
- la sottoscrizione del regolamento interno e dell'informativa sulla privacy;
- la consegna/spiegazione al cliente della Carta dei Servizi e dell'informativa sulla Protezione Giuridica per le persone anziane.

L'inserimento in Korian Residenza Vittoria non comporta la revoca del Medico di Medicina Generale nonostante l'Ospite

venga assistito dal personale medico della RSA.
Qualora l'Ospite venga inserito nel reparto Alzheimer oppure nei 15 posti accreditati RSA BASE, la struttura procederà alla revoca dell'MMG.

Periodo d'inserimento

Durante il primo periodo l'équipe assistenziale di piano si prende cura dell'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione in modo da facilitarne l'inserimento.
Il medico di struttura visita il nuovo Ospite dando successivamente istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale su terapie ed accorgimenti da adottare. Inoltre comunica alla cucina le opportune indicazioni in caso di diete particolari. È prevista la possibilità, previa autorizzazione del Direttore della struttura e compatibilmente con le possibilità di posti letto disponibili, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi d'incompatibilità tra gli Ospiti di una stessa camera.

I SERVIZI PER I NOSTRI OSPITI

Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il personale che gli presta assistenza; a tal scopo tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo in cui è specificato nominativo e professione svolta.
Presso Korian Residenza Vittoria vengono garantiti gli standard di minutaggio per Ospite, come previsto dalla vigente normativa della Regione Lombardia.Presso la Residenza sono garantite inoltre le misure igienico sanitarie, idonei percorsi, l'utilizzo dei DPI (dispositivi di protezione individuale) e il rispetto delle precauzioni standard e specifiche per prevenire la diffusione di eventuali contagi, in caso di eventuali emergenze sanitarie.

Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale

Ogni attività dell'Ospite si svolge nell'ambito di un Progetto Individuale (PI) e di un Piano Assistenziale Individuale (PAI). Nel momento in cui il personale prende in carico la cura dell'Ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale. Sulla base dei dati emersi, entro 30 giorni dall'accoglienza e presa in carico l'équipe socio-sanitaria del nucleo di degenza stila il Progetto Individuale, che sintetizza la situazione sanitaria dell'anziano. Sulla base di quanto indicato, viene successivamente redatto il Piano Assistenziale Individuale, che definisce in concreto la pianificazione degli interventi.
I familiari, in un'ottica di condivisione del progetto di cura, vengono sempre informati e coinvolti. Il PI ed il PAI vengono rivalutati almeno ogni sei mesi, a meno che non intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo e funzionale che inducano l'équipe ad una valutazione anticipata.
Gli obiettivi principali del Progetto Individuale e del Piano Assistenziale Individuale sono:

- permettere all'Ospite di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità/capacità;
- supportare l'autonomia dell'Ospite valutandone le aree di maggiore necessità;
- cercare di mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali presenti;
- permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari Ospiti e con il personale afferente alla RSA;
- ridurre le situazioni stressanti per l'Ospite interpretando correttamente i suoi bisogni;
- aiutare i familiari a ridurre lo stress dovuto all'assistenza del

proprio familiare a domicilio, fornendo consigli, suggerimenti e informazioni sulla malattia e sui problemi che si troveranno ad affrontare;
- agevolare, dove possibile, lo scambio di opinioni ed informazioni con altri familiari.

La giornata tipo

L'organizzazione della giornata e delle attività è pensata tenendo in considerazione le necessità specifiche di ogni singolo Ospite, in modo da rispettarne esigenze e tempistiche.

MATTINA

La giornata per l'Ospite inizia con il risveglio, le operazioni d'igiene personale, la colazione e la somministrazione della terapia, cui seguono attività di fisioterapia, eventuali trattamenti infermieristici, visita medica, attività di animazione, socializzazione e dialogo.
Il personale addetto provvede al riordino ed alla pulizia degli ambienti, sistemazione dei letti e cambio biancheria.
Viene poi servito il pranzo; al termine chi lo desidera può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

POMERIGGIO

A metà pomeriggio viene servita la merenda, dopodiché è possibile trattenersi negli spazi comuni interni e/o partecipare alle attività di animazione. Nel pomeriggio proseguono le attività di riabilitazione.

SERA

Terminata la cena, servita nella sala da pranzo o in camera, inizia la preparazione per il riposo notturno.
Dopo cena gli Ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione oppure trascorrere momenti tranquilli di conversazione, mentre gli Ospiti che lo desiderano verranno accompagnati in camera per le attività di preparazione per la notte.

Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi

Gli Ospiti inseriti nel reparto Alzheimer e coloro che occupano i 15 posti letto contrattualizzati di RSA hanno diritto alla fornitura di farmaci, parafarmaci, presidi e ausili; per tutti gli altri Ospiti dell'RSA è possibile, per chi ne avesse necessità e non avesse diritto alla fornitura ATS, avere gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito); sono inoltre presenti in struttura i prodotti dietetici per Ospiti che necessitano di diete speciali. Rimanendo in carico al proprio Medico di Medicina Generale, la fornitura dei farmaci, degli

ausili sanitari personalizzati (quali: broncoaspiratore, pompa e sacca per nutrizione enterale, sacche e deflussori, apparecchi per ventilazione polmonare, dispositivi per diabetici) sono garantiti in collaborazione con il Servizio Sanitario Nazionale. Tutte le visite specialistiche sono a carico dell'Ospite.

Assistenza medica

In Korian Residenza Vittoria operano il Responsabile Sanitario assieme ad un'équipe medica, nelle ore diurne. L'assistenza medica per tutti i pazienti, eventuali esigenze ed emergenze mediche notturne e nei week end sono gestite attraverso il servizio di reperibilità medica.
I principali compiti del medico sono:

- assistenza dell'Ospite per tutte le necessità d'intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci, eventuali accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione e tenuta della documentazione sanitaria;
- decisione operativa sul progetto del percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare, partecipazione alla stesura del PI/PAI e verifica delle condizioni cliniche dell'Ospite;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in struttura (infermiere, fisioterapista, operatore addetto all'assistenza, psicologo ed educatore professionale) per stabilire le modalità d'intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi;
- supportare il servizio riabilitativo, al fine di impostare in modo sempre più adeguato e puntuale un protocollo terapeutico per il residente.

Assistenza infermieristica

Korian Residenza Vittoria garantisce l'assistenza infermieristica continuativa diurna e notturna. L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la sorveglianza sanitaria e presa in carico dei bisogni;
- la somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

Assistenza alla persona

L'assistenza tutelare è affidata ad un gruppo di Operatori Socio-Sanitari (ASA-OSS) coordinato da un Referente. Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

• igiene e vestizione;
• bagno assistito;
• prevenzione delle piaghe da decubito;
• gestione dell'incontinenza;
• aiuto all'alimentazione e all'idratazione;
• protezione e tutela.

Tali prestazioni vengono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore. L'organizzazione dei nuclei è pensata in modo da garantire in maniera continuativa la relazione tra Ospite e operatore.

Attività di riabilitazione

in struttura il servizio di fisioterapia garantisce la pianificazione e l'applicazione dei piani terapeutici individuali per la conservazione e il recupero delle capacità funzionali di ciascun Ospite. Il servizio è garantito dalla disponibilità di spazi ed attrezzature specifiche e dalla presenza di fisioterapisti che, con attività in piccolo gruppo o individuali, intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia motoria, secondo gli obiettivi segnalati nel PI/PAI.

Servizio socio-educativo

Korian Residenza Vittoria è un luogo di vita dove la priorità è offrire una reale qualità di vita a tutte le persone accolte, lavorando sui vettori del desiderio e del piacere.
L'équipe socio-educativa della Residenza ha il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli interessi individuali, nel pieno rispetto della propria libertà di partecipazione e garantendo il distanziamento sociale.
Le attività, rivolte al singolo Ospite secondo le caratteristiche personali o a piccoli gruppi riguardano:

- attività occupazionale: attività manuali, artistiche e socio-culturali (rassegna stampa, spettacoli, uscite, attività all'aria aperta, etc.);
- attività terapeutica: laboratori ludici, di esercizio fisico e intellettuale (benessere, percorsi della "memoria", cucina, etc.).
- supporto alle attività di comunicazione ed incontro con I

familiari in presenza e/o a distanza;
- mantenimento dei rapporti con il territorio con nuove strategie comunicative (video, lettere, ecc.).

Ogni intervento cerca di tenere in considerazione i desideri, le aspettative e le capacità dei nostri Ospiti, in modo che tutti vi possano partecipare, a prescindere dal loro grado di autonomia.

Servizio psicologico

Al centro dell'intervento psicologico è la persona anziana, sia grazie ad un lavoro di ascolto ed accompagnamento dell'Ospite sia di sostegno/supporto per i familiari che ne fanno richiesta, a partire dal momento delicato dell'ingresso. Lo psicologo, inoltre:

- collabora all'elaborazione del Progetto Individuale e del Piano di Assistenza Individuale;
- svolge colloqui con gli Ospiti e i loro familiari;
- è il riferimento per le valutazioni neuro-psicologiche e per l'attivazione di percorsi di stimolazione/riabilitazione di tipo cognitivo, in accordo con il medico e laddove necessari.

ALTRI SERVIZI

Fornitura ausili

L'erogazione di protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ATS di appartenenza. Il servizio di riabilitazione e l'équipe medica hanno cura di indicare l'ausilio adeguato.
La Residenza dispone di arredi e attrezzature adatte a persone con limitazioni dell'autosufficienza come previsto dalla normativa di accreditamento: letti ortopedici, materassi e cuscini antidecubito e ausili per il sollevamento della persona (attivi e passivi).

Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa cattolica è garantita dal parroco e dai coadiutori della parrocchia di San Giovanni, che celebrano la SS. Messa all'interno della struttura il sabato pomeriggio, garantendo durante l'anno tutte le celebrazioni delle feste liturgiche, nel rispetto della normativa vigente e garantendo il rispetto del distanziamento sociale.
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.

DISTURBI DEL COMPORTAMENTO E ALZHEIMER

La Residenza dispone di 18 posti autorizzati ed accreditati per la gestione degli Ospiti con Alzheimer o deterioramento cognitivo, associati a disturbi del comportamento. Agli Ospiti affetti da demenze e Alzheimer sono offerte le condizioni necessarie di protezione e di sicurezza, oltre agli stimoli riabilitativi adeguati alle loro compromesse capacità cognitive e funzionali, anche attraverso specifici progetti di terapia non farmacologica (doll therapy, sensory room, musicoterapia ambientale e individuale) . Il percorso di cura è seguito da un'equipe dedicata orientata alla presa in carico di questa tipologia di ospiti, e dei loro caregiver. Il Nucleo Protetto è seguito da uno psicologo a disposizione anche dei Familiari, per incontri di supporto sia individuali che di gruppo. Nel reparto il servizio di fisioterapia garantisce la pianificazione e l'applicazione dei piani terapeutici individuali per la conservazione e il recupero delle capacità funzionali di ciascun Ospite

Il percorso di cura è seguito da un'équipe dedicata orientata alla presa in carico di questa tipologia di Ospiti, disponibile anche per i familiari.

Servizio ristorazione

Alla ristorazione è stata dedicata una particolare attenzione. Nella cucina interna lo chef e la sua équipe preparano ogni giorno piatti legati ad una cucina tradizionale e raffinata.
Al fine di garantire un equilibrio nutrizionale, i menù sono preparati da un dietista, sotto la supervisione del Responsabile Sanitario, e garantiscono una corretta osservanza dei regimi alimentari. Su indicazione medica, sono previsti anche regimi alimentari specifici. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e consegnati ai familiari con la modulistica di ingresso.

MENÙ TIPO

Esso si articola su tre settimane in:

- Colazione: latte, caffè o the; brioches, biscotti o fette biscottate; marmellata o miele; yogurt (eventuali colazioni dedicate e a richiesta);
- Idratazione mattina: the o succhi di frutta;
- Pranzo: scelta tra due primi piatti del giorno con presenza costante di alternative; scelta tra due secondi piatti del giorno con presenza costante di alternative; contorno del giorno (verdura cotta e cruda); dessert;
- Idratazione pomeriggio: the o succhi di frutta;
- Cena: scelta tra due primi piatti del giorno con presenza costante di alternative; scelta tra due secondi piatti del giorno con presenza costante di alternative; frutta fresca o cotta.

L'assistenza diretta durante i pasti, per gli Ospiti che lo necessitano, è garantita dagli operatori del nucleo. Il personale adibito all'assistenza provvede alla distribuzione dei pasti facendo particolare attenzione alle eventuali prescrizioni del medico o del dietista. Nel caso in cui l'Ospite non sia in grado di farlo in modo autonomo, il personale si occupa direttamente della sua nutrizione.
Il personale inoltre si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità. I familiari possono consumare i pasti con il loro caro presso la sala ristorante, ubicata al piano terra della Residenza, previa prenotazione presso il Customer Service. Tale servizio non è incluso nella retta. Al piano terra è presente anche una caffetteria dove vivere momenti di convivialità.

Si allega al presente documento, e ne è parte integrante, il Menu tipo.

Servizio di sanificazione ambientale

La pulizia interna delle camere di degenza, nonché la pulizia esterna e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e gli spazi abitativi, sono garantite dal personale addetto. Le attività di sanificazione ambientale, ordinarie e straordinarie, avvengono con l'utilizzo di prodotti specifici, consigliati dal Ministero della Salute.

Parrucchiere ed estetista

Presso la struttura è attivo il servizio di parrucchiere, pedicure e manicure estetica. Anche questi professionisti sono sottoposti, al pari del personale dipendente, a screening periodico.
Tale servizio non è compreso nella retta. Il listino con le varie tariffe è esposto nei locali adibiti al servizio e consegnato ai familiari con la documentazione di ingresso.

Lavanderia

La Residenza garantisce il servizio di lavanderia piana e intima degli Ospiti con servizio di stireria e rammendo. Per il lavaggio degli indumenti personali degli Ospiti è prevista un'apposita tariffa attivabile su richiesta (tariffa comfort).
All'attivazione del servizio i capi verranno contrassegnati e corredati da un chip elettronico con i dati di riferimento dell'Ospite in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna. I successivi inserimenti di ulteriori capi dovranno essere consegnati al Customer Service per l'inserimento nel processo. E' consigliabile predisporre un corredo di indumenti lavabile ad alte temperature.

ORARI E TRASFERIMENTI

Orari di visita

L'accesso alla Struttura è consentito in fascia diurna dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri affinché non si rechi disturbo agli Ospiti e allo svolgimento del lavoro degli operatori.

Come raggiungerci

MEZZI PUBBLICI

Linea 3:
- direzione Mandolossa fermata Piazzale Garibaldi Nord;
- direzione Rezzato/Virle fermata Ugoni.

Linea 7:
- direzione Roncadelle fermata Tartaglia;
- direzione Caino fermata Calatafimi.

Linea 9:
- direzione Villaggio Violino fermata Piazzale Garibaldi Nord;
- direzione Buffalora fermata Ugoni.

Linea 13:
- direzione Poliambulanza fermata Ugoni;
- direzione Gussago fermata Calatafimi.

Linea 15:
- direzione Montini fermata Calatafimi.

AUTOMOBILE

Indicazioni per centro città, Via Calatafimi 1.

Trasporti assistiti

I familiari, in caso di bisogno, provvedono autonomamente all'organizzazione del trasporto del proprio caro, mentre il Customer Service interviene unicamente per eventuali necessità.
I costi dei trasferimenti da e per Korian Residenza Vittoria per visite specialistiche, indagini strumentali o ricoveri ospedalieri programmati sono a carico dell'Ospite stesso. Per ogni trasferimento è consigliata la presenza di un familiare.
Si ricorda che, in caso di emergenza sanitaria non gestibile nella Residenza, i trasporti degli Ospiti negli ospedali di competenza sono garantiti a titolo gratuito dal servizio 112.

RETTA

Tariffe

POSTI LETTO ACCREDITATI E CONTRATTUALIZZATI
Camera Doppia € 97,00
Camera Doppia Comfort € 101,00
Camera Singola € 131,00
Camera Singola Comfort € 135,00
Camera Nucleo Alzheimer € 109,00

DEGENZA PRIVATA
Camera Doppia € 111,50
Camera Singola € 139,50
Camera Doppia uso singola € 191,50
Camera Doppia Comfort € 115,50
Camera Singola Comfort € 143,50
Camera Doppia uso Singola Comfort € 195,50

* L'opzione comfort include il servizio lavanderia indumenti personali

Le tariffe variano da un minimo di € 97,00 ad un massimo di € 195,50 in base alla tipologia di camera, servizio e soggiorno, con sistemazioni in camera doppia, singola o suite.
Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire in via anticipata e quindi entro e non oltre il giorno 10 del mese corrente. Per le lungodegenze il pagamento avviene tramite SEPA a favore di "Vittoria S.r.l.".

Servizi inclusi

Le rette di degenza nella Residenza includono:
PER TUTTI I POSTI LETTO
• servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena; bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione compresi; servizio pulizia e sanificazione ambientale; servizio lavanderia piana e intima degli ospiti con servizio di stireria e rammendo; ogni camera è dotata di servizi igienici personali privati, televisore, wi-fi, climatizzazione);
• servizi assistenziali e sanitari (servizio socio-assistenziale; servizio di riabilitazione; servizio di animazione culturale; servizio psicologico);
• assistenza infermieristica 24 ore su 24;
• assistenza medica;
PER I POSTI LETTO CONTRATTUALIZZATI (Nucleo Alzheimer ed RSA Base)
• fornitura farmaci in collaborazione con il Sistema Sanitario Nazionale

• fornitura ausili e presidi per l'incontinenza in collaborazione con il Sistema Sanitario Nazionale;
• visite specialistiche ed esami clinici, ritenuti necessari dal medico di RSA;

Servizi non compresi nella retta
(vedi allegato e sito web)

Le rette di degenza nella Residenza non includono:
• parrucchiere, estetista e podologo;
• servizio di lavanderia degli indumenti personali degli Ospiti (è prevista un'apposita tariffa comfort);
• trasporti in ambulanza per visite e/o interventi medico-specialistici richiesti dal familiare e/o dal Garante;
• visite specialistiche ed esami clinici (ad eccezione dei posti letto contrattualizzati dove le prestazioni sanitarie ritenute necessarie sono incluse nella retta);
• consumazioni presso la caffetteria;
• i pasti consumati dai visitatori presso il ristorante della RSA;
• servizi non previsti dalla normativa vigente.

Contratto a tempo indeterminato
Il contratto a tempo indeterminato prevede oltre al versamento di una cauzione, un preavviso di almeno 30 giorni per le dimissioni volontarie, da comunicare e formalizzare al Customer Service. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni del mancato preavviso.

Contratto per soggiorno temporaneo
Il contratto per soggiorno temporaneo scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga da concordare e formalizzare al Customer Service da parte del cliente. In caso di dimissioni anticipate è richiesto un preavviso di almeno 8 giorni, il cui mancato rispetto comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni del mancato preavviso.

Assenze temporanee
In caso di assenza temporanea giustificata dell'Ospite la retta giornaliera sarà dovuta in misura ridotta del 10% dal quarto giorno in poi.

Dimissioni
Al termine del soggiorno l'Ospite riceve una scheda per le dimissioni che rappresenta un quadro sintetico contenente informazioni su aspetti socio-assistenziali, riabilitativi, sanitari

e infermieristici in modo che il ritorno a casa o in altra struttura sia accompagnato e protetto. Vengono restituiti documenti personali originali eventualmente depositati e, su richiesta, dopo aver provveduto a compilare apposita modulistica, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano.
L'orario delle dimissioni viene concordato con l'équipe. È addebitato nella retta del mese di riferimento sia il giorno d'ingresso sia quello di dimissione.
La Direzione ha facoltà di recedere dal contratto d'ingresso e ospitalità e di dimettere l'Ospite qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della RSA.
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. Le dimissioni avverranno previa comunicazione ed in forma assistita con Comune e Aziende Socio Sanitarie Territoriali (ASST).
Al momento della dimissione la struttura garantisce continuità assistenziale. Vengono infatti presi contatti con la successiva struttura di destinazione o realtà ospitante e fornite informazioni sul percorso clinico e sociale dell'ospite per garantire la continuità assistenziale della sua presa in carico

Agevolazioni

Korian Residenza Vittoria ha stipulato alcune convenzioni con importanti enti, aziende e organizzazioni i cui dipendenti, associati e loro familiari hanno diritto a tariffe agevolate. L'elenco completo degli enti convenzionati è visibile sul sito www.gruppo.korian.it nella pagina dedicata alla nostra struttura.

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.

Continuità delle cure

In caso di dimissione e trasferimento ad altra struttura, viene assicurata la continuità delle cure, in conformità con le procedure interne.

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

Una volta all'anno viene somministrato un Questionario di Soddisfazione ai familiari, agli Ospiti della Residenza 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.
Si allega al presente documento, e ne è parte integrante, un esempio di questionario Korian Satisfaktion nella versione dedicata ai Ospiti e nella versione dedicata ai familiari.

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.
Per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è possibile richiedere presso la Reception e l'Ufficio Accoglienza un apposito modulo o fare segnalazione telefonica o via mail; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.
Si allega al presente documento, e ne è parte integrante, un esempio di modulo Korian Reclami/Apprezzamenti.

Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale di Korian Residenza Vittoria.
Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio.
Korian Residenza Vittoria è certificata 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.

Il Mediatore

In caso di controversie tra gli Ospiti o i familiari 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, dei suoi Ospiti o dei familiari, 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 Service 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.

Telefono

Per comunicare con i propri cari è necessaria la fornitura di un cellulare.

Posta

Gli Ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla direttamente al Customer Service. Sempre attraverso il personale del Customer Service viene recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

Richiesta di documentazione

Presso il Customer Service si trova l'apposita modulistica con cui richiedere la certificazione di cui l'Ospite o il familiare necessitano secondo quanto previsto dal DL 241/90. I tempi di attesa per il rilascio gratuito di tale certificazione non superano i 10 giorni lavorativi. È possibile richiedere copia del fascicolo socio-sanitario solo dopo la dimissione dell'Ospite e dopo la compilazione di un'apposita modulistica nel rispetto della normativa vigente. Tale servizio è a pagamento (€ 0,50 + IVA a foglio) oppure € 30 per trasferimento di chiavetta USB su supporto digitale e prevede tempi di evasione della richiesta entro 7 giorni.

Uscita dalla struttura con i parenti

Tenuto conto dell'andamento epidemiologico sul territorio e delle normative vigenti, le uscite degli Ospiti con i parenti sono consentite solo se ne sussistono le condizioni cliniche e previa autorizzazione da parte del Responsabile Medico. È possibile compilare l'apposita modulistica presso la Reception. In caso di assenze per il pranzo e per una o più notti è preferibile inoltrare la richiesta qualche giorno prima dell'uscita.

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 prevede 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 non richiede l'assistenza di un legale (come invece è previsto per la nomina di un Tutore) ed è gratuito. Per ogni informazione ci si può rivolgere ai medici di struttura, al Customer Service, all'Ufficio Tutele e agli Uffici ATS di riferimento.

Decesso

Nel limite del possibile si cerca di avvisare in tempo i familiari in merito all'evoluzione delle condizioni cliniche dell'Ospite. Se le condizioni sanitarie dell'Ospite dovessero aggravarsi, i parenti possono avere accesso alla struttura previa autorizzazione della Direzione Sanitaria. Il decesso viene comunicato dal medico di turno. La salma viene composta nel locale apposito (camera mortuaria). La vestizione della salma non può essere effettuata dal personale della Residenza. È compito della famiglia affidare il servizio funebre in base alle proprie scelte e decisioni; la struttura mette a disposizione dei familiari tutta la documentazione necessaria per legge.

Polizza assicurativa

Il gestore della RSA 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.

TUTELA DELLA PRIVACY

Tutela dei dati personali

La Società Vittoria S.r.l. che gestisce Korian Residenza Vittoria (di seguito "Società") 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.

KORIAN

Numero Verde 800 100 510
customerservice@korian.it

Korian Residenza Vittoria
Via Calatafimi 1 - 25122 Brescia

Tel. +39 030 2035400
Fax +39 030 2035499

accoglienza.vittoria@korian.it

gruppo.korian.it