



# Vittoria

RESIDENZA PER ANZIANI

## Carta dei Servizi





Benvenuti alla Residenza per Anziani Vittoria, una comunità dove personale, Ospiti, familiari e amici contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che la caratterizza. Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sulla qualità della vita e la serenità delle persone di cui ci prendiamo cura. La nostra guida sono i valori Clarine: vogliamo dare e ricevere **FIDUCIA**, incoraggiare l'**INIZIATIVA** e assumere **RESPONSABILITÀ**.



La nostra mission è prenderci cura delle persone fragili e tutelarne la dignità e la qualità della vita.

A questo scopo Clariane ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il piano di cura in base alle singole esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

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

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Ospiti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dei nostri Ospiti e dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente alla comunicazione intergenerazionale, partecipando all'animazione e relazionandosi regolarmente con i propri cari. Siamo a vostra disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con l'obiettivo comune del benessere dei vostri cari.

*Il Gruppo Clariane*

# Indice

<b>Benvenuti alla Residenza Vittoria</b>	<b>6</b>
La Residenza.....	6
Accesso alla struttura.....	6
Posti letto.....	6
Autorizzazione e accreditamento.....	7
Informazioni e domanda d'ingresso.....	7
Valori.....	8
Principi generali.....	8
<b>Staff e competenze</b>	<b>10</b>
Direttore Gestionale.....	10
Responsabile Sanitario.....	10
Coordinatore dei Servizi.....	11
Referenti Assistenziali.....	12
Servizio Accoglienza.....	12
<b>I primi passi nella Residenza</b>	<b>13</b>
Lista d'attesa.....	13
Preliminari d'ingresso.....	13
Contraente.....	13
Documenti necessari.....	14
L'accoglienza.....	14
Periodo d'inserimento.....	15
<b>I servizi per i nostri Ospiti</b>	<b>16</b>
Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale.....	16
La giornata tipo.....	17
Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi.....	18
Assistenza medica.....	18
Assistenza infermieristica.....	19
Assistenza alla persona.....	19
Attività di riabilitazione.....	19
Servizio socio-educativo.....	19
Servizio psicologico.....	20
<b>Altri servizi</b>	<b>21</b>
Fornitura ausili.....	21
Assistenza religiosa.....	21
<b>Disturbi del comportamento e Alzheimer</b>	<b>22</b>

<b>Spazi e servizi alberghieri</b>	<b>23</b>
Servizio ristorazione.....	23
Servizio di sanificazione ambientale.....	24
Parrucchiere ed estetista.....	24
Lavanderia.....	24
Luoghi d'incontro.....	24
<b>Orari e trasferimenti</b>	<b>25</b>
Orari di visita.....	25
Come raggiungerci.....	25
Trasporti assistiti.....	25
<b>Retta</b>	<b>27</b>
Tariffe.....	27
Servizi inclusi.....	27
Servizi non compresi nella retta.....	28
Contratto a tempo indeterminato.....	28
Contratto per soggiorno temporaneo.....	29
Assenze temporanee.....	29
Dimissioni.....	29
Agevolazioni.....	29
Detrazioni.....	30
Continuità delle cure.....	30
<b>Carta dei Diritti dell'Anziano</b>	<b>31</b>
<b>Soddisfazione e qualità</b>	<b>32</b>
Questionario di Soddisfazione.....	32
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	32
Garanzie di qualità.....	32
Il Mediatore.....	33
<b>Informazioni utili</b>	<b>34</b>
Telefono.....	34
Posta.....	34
Richiesta di documentazione.....	34
Uscita dalla struttura con i parenti.....	34
Protezione Giuridica.....	34
Decesso.....	35
Polizza assicurativa.....	35
Revisione Carta dei Servizi.....	35
<b>Tutela della privacy</b>	<b>36</b>
Tutela dei dati personali.....	36
Consenso Informato.....	36

## Benvenuti alla Residenza Vittoria

### La Residenza

La Residenza Sanitaria Assistenziale Vittoria fa parte di Korian, una rete di servizi socio-sanitari dedicati alla cura e al benessere della persona, dove competenza e professionalità si uniscono a un approccio umano e personalizzato, mettendo sempre la persona al centro di ogni percorso di assistenza.

Korian è uno dei brand di Clariane, gruppo europeo dedicato alla cura e alla qualità della vita, insieme a Kormed, che rappresenta l'area dei servizi sanitari.

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 pandemico trascorso 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 dalla Regione Lombardia.

### Accesso alla struttura

L'accesso alla struttura è consentito liberamente. È obbligatorio per i visitatori e i familiari indossare i dispositivi di protezione delle vie respiratorie nelle aree interne della Residenza. Negli spazi esterni non è obbligatorio l'utilizzo della mascherina. Nei nuclei di degenza sono possibili limitazioni, ma solo nelle ore in cui le attività di cura richiedano particolare rispetto della privacy e della dignità delle persone. In generale è raccomandato evitare assembramenti di persone.

La Residenza assicura la disponibilità di dispenser per l'igienizzazione delle mani.

### Posti letto

La 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, i 18 posti del reparto Alzheimer e 15 posti di RSA base sono anche a contratto con il Servizio Sanitario Regionale.

Tutte 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/tisaneria;
- infermeria;
- bagni assistiti.

La struttura è priva di barriere architettoniche. Gli spazi comuni all'interno e all'esterno sono utilizzabili da tutti gli Ospiti al fine di agevolare la socializzazione e migliorare la qualità della vita. È presente un giardino. Le camere sono dotate di tutti i comfort.

## **Autorizzazione e accreditamento**

La struttura è stata accreditata con D.D.S. n° 1228 del 24/02/2016.

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. Il reparto Alzheimer è stato contrattualizzato con Decreto n° 593 di ATS Brescia del 28/10/2021.

La RSA ha ricevuto con Decreto di ATS del 30/06/2022 la contrattualizzazione di 15 posti letto RSA base.

Per gli Ospiti che occupano i posti letto nel reparto Alzheimer e nel reparto RSA base si provvederà alla revoca del medico di medicina generale entro 60 giorni di degenza: per legge deve essere cambiato e nominato come medico di medicina generale il nostro medico di struttura.

Gli Ospiti beneficeranno dei servizi previsti dal Servizio Sanitario Regionale.

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 [Clariane.it](http://Clariane.it).

## **Informazioni e domanda d'ingresso**

Tutti coloro che desiderano essere ospitati nella struttura possono richiedere informazioni e modulistica all'Ufficio Accoglienza o alla Reception.

La modulistica, che può essere scaricata dal sito [Clariane.it](http://Clariane.it) nella sezione

riservata alla Residenza Vittoria, deve essere riconsegnata compilata all'Ufficio Accoglienza prima dell'ingresso per una valutazione circa l'ammissibilità da parte del Responsabile Sanitario o del Direttore Gestionale. Il personale dell'Ufficio Accoglienza è disponibile per effettuare visite guidate alla struttura. È possibile prendere visione degli spazi della struttura anche consultando il Virtual Tour presente sul nostro sito [Clariane.it](http://Clariane.it).

## Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Residenza Vittoria sono:

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

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 della 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.

**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 della Residenza, il Direttore Gestionale e il Responsabile 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 di farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;
- ha la responsabilità dell'igiene della struttura e del controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- coordina il team di igiene, che si occupa della gestione e prevenzione delle infezioni;
- 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 d'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 e l'elaborazione dei turni di lavoro;
- la gestione, la supervisione e il coordinamento dei Referenti Assistenziali;
- la raccolta dai Referenti Assistenziali 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 il 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 della vita dell'Ospite.

## Servizio Accoglienza

La struttura è aperta dalle ore 08.00 alle ore 20.00. L'Ufficio Accoglienza è 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). Il Servizio Accoglienza è il 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 ed estetista;
- 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 Sanitario, 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.

### Preliminari d'ingresso

In caso di disponibilità del posto letto, l'Ufficio Accoglienza lo comunica ai familiari per concordare e definire le modalità d'ingresso dell'Ospite.

Il cliente potrà richiedere di prendere visione della copia del contratto prima dell'ingresso.

### Contraente

Il contratto con la 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);
- eventuale attestazione di invalidità;
- 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 d'accoglienza dell'arrivo dell'Ospite che accoglie lui e i familiari all'ingresso nella Residenza.

Il 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);
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata);
- evidenziare i momenti, le modalità e gli orari favorevoli per le videochiamate/telefonate e gli incontri con i parenti;
- 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 dell'Ospite per mettere a punto il Progetto Individuale.



L'Ufficio Accoglienza 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 nella 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 della RSA base accreditati, la struttura procederà alla revoca del medico di medicina generale.

## **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 disponibilità di posti letto, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi d'incompatibilità tra i residenti 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 sono specificati nominativo e professione svolta. Presso la 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 emergenze pandemiche.

### **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, nel principio del Consenso Informato alla cura e della 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 residue;
- supportare l'autonomia dell'Ospite valutandone le aree di maggiore necessità;

- cercare di mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali residue;
- 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 caro al 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 e alla pulizia degli ambienti, al rigoverno dei letti e al 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 della RSA hanno diritto alla fornitura di farmaci, parafarmaci, presidi e ausili; per tutti gli altri Ospiti della 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 (broncoaspiratore, pompa e sacca per nutrizione enterale, sacche e deflussori, apparecchi per ventilazione polmonare e dispositivi per diabetici) sono garantiti in collaborazione con il Servizio Sanitario Nazionale. Tutte le visite specialistiche sono a carico dell'Ospite.

## Assistenza medica

Presso la Residenza Vittoria opera il Responsabile Sanitario assieme ad un'équipe medica nelle ore diurne. L'assistenza medica per tutti gli Ospiti, eventuali esigenze ed emergenze mediche notturne e nei weekend 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;
- supporto al servizio riabilitativo, al fine di impostare in modo sempre più adeguato e puntuale un protocollo terapeutico per l'Ospite.

## Assistenza infermieristica

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

- la sorveglianza sanitaria e la 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 (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

La Residenza Vittoria è un luogo 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.

Le attività, rivolte al singolo Ospite secondo le caratteristiche personali o a piccoli gruppi, riguardano:

- attività occupazionale: attività manuali, artistiche e socioculturali (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, etc.).

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 Assistenziale 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 delle 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 Vittoria dispone comunque di arredi e attrezzature adatte a persone con limitazioni dell'autosufficienza come previsto dalla normativa di accreditamento:

- letti ortopedici;
- materassi e cuscini (guanciali antidecubito);
- 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 la domenica 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 Vittoria 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'équipe 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 sia 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.

## Spazi e servizi alberghieri

### 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 tè; brioches, biscotti o fette biscottate; marmellata o miele; yogurt (eventuali colazioni dedicate e a richiesta);
- Idratazione mattina: tè 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: tè 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. 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 adibito all'assistenza provvede alla distribuzione dei pasti facendo particolare attenzione alle eventuali prescrizioni del medico o del dietista. 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 l'Ufficio Accoglienza. 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 menù 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, manicure e pedicure estetica. Tali servizi non sono compresi 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 (opzione 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 all'Ufficio Accoglienza per l'inserimento nel processo. È consigliabile predisporre un corredo di indumenti lavabile ad alte temperature.

## **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.

## Orari e trasferimenti

### Orari di visita

Familiari, amici e altri visitatori possono incontrare gli Ospiti tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00, salvo particolari necessità. In caso di emergenza sanitaria, l'accesso dei familiari ai piani di degenza può essere ridotto e viene disciplinato dalla normativa regionale vigente e organizzato secondo tempi e modi previsti dalla struttura, al fine di garantire la salute e la sicurezza di tutti. I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è incoraggiata e stimolata. 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. Per rispetto della privacy si invitano i visitatori ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'assistenza agli Ospiti.

### 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 possono provvedere autonomamente all'organizzazione del trasporto del proprio caro, mentre l'Ufficio Accoglienza interviene unicamente per eventuali necessità.

I costi dei trasferimenti da e per la 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

Le tariffe variano da un minimo di € 103,00 ad un massimo di € 250,00 in base alla tipologia di camera, al soggiorno e al servizio scelto.

#### Retta Giornaliera Soggiorno in Lungodegenza

- Camera Doppia € 103,00
- Camera Doppia Comfort\* € 107,00
- Camera Singola € 139,00
- Camera Singola Comfort\* € 143,00
- Camera Nucleo Protetto Alzheimer € 115,00
- Camera Nucleo Protetto Alzheimer Comfort\* € 119,00

\* L'opzione Comfort include il Servizio Lavanderia indumenti personali.

#### Retta Giornaliera Soggiorno in Degenza Privata

- Camera Doppia € 120,00
- Camera Doppia Comfort\* € 124,00
- Camera Singola € 148,00
- Camera Singola Comfort\* € 152,00
- Camera Doppia uso singola € 202,00
- Camera Doppia uso Singola Comfort\* € 206,00

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

Per tutti i posti letto:

- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione);
- servizio di pulizia e sanificazione ambientale;

- servizio lavanderia piana e intima degli ospiti con servizio di stireria e rammendo;
- servizi igienici privati, televisore, Wi-Fi, climatizzatore in ogni camera;
- servizi assistenziali e sanitari (assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza socio sanitaria alla persona, assistenza fisioterapica, assistenza psicologica e di animazione);
- fornitura di farmaci, parafarmaci, ausili e presidi per l'incontinenza (solo per Ospiti in convenzione ASL).

Per i posti letto contrattualizzati (Nucleo Alzheimer e RSA base):

- fornitura farmaci in collaborazione con il Servizio Sanitario Nazionale;
- fornitura ausili e presidi per l'incontinenza in collaborazione con il Servizio Sanitario Nazionale;
- visite specialistiche ed esami clinici, ritenuti necessari dal medico della RSA.

## **Servizi non compresi nella retta**

Le rette di degenza nella Residenza non includono:

- parrucchiere ed estetista;
- servizio di lavanderia degli indumenti personali degli Ospiti (è prevista un'apposita opzione 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;
- 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 con l'Ufficio Accoglienza.

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 con l'Ufficio Accoglienza 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, il corrispettivo sarà dovuto 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 i documenti personali originali eventualmente depositati e, su richiesta, dopo aver provveduto a compilare l'apposita modulistica, copia dei documenti amministrativi e sanitari che riguardano l'Ospite. 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**

La 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 [Clariane.it](http://Clariane.it) nella pagina dedicata alla Residenza Vittoria.

## **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 alla Direzione di verificarne la motivazione 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 agli 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 una 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 della Residenza Vittoria. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio. La 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 il funzionamento 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 [Clariane.it](http://Clariane.it);
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo [mediatore@korian.it](mailto:mediatore@korian.it).

I riferimenti del Mediatore sono riportati sul sito e sono disponibili presso le strutture del Gruppo. Per ogni altra informazione si rimanda alla Carta della Mediazione disponibile in struttura.

## Informazioni utili

### 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 all'Ufficio Accoglienza. Sempre attraverso il personale dell'Ufficio Assistenza viene recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

### Richiesta di documentazione

Presso l'Ufficio Accoglienza 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 normativa sulla privacy (GDPR 2016/679). Tale servizio è a pagamento (€ 0,50 + IVA a foglio) oppure € 30,00 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 Sanitario. 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, all'Ufficio Accoglienza, 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 e ogniqualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa.

## Tutela della privacy

### Tutela dei dati personali

La Società Vittoria S.r.l. che gestisce la 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 dell'Ospite. 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](mailto:customerservice@korian.it)

**Residenza per Anziani Vittoria**

Via Calatafimi 1  
25122 Brescia  
T +39 030 2035400  
F +39 030 2035499

[info.vittoria@korian.it](mailto:info.vittoria@korian.it)

[korian.it](http://korian.it)