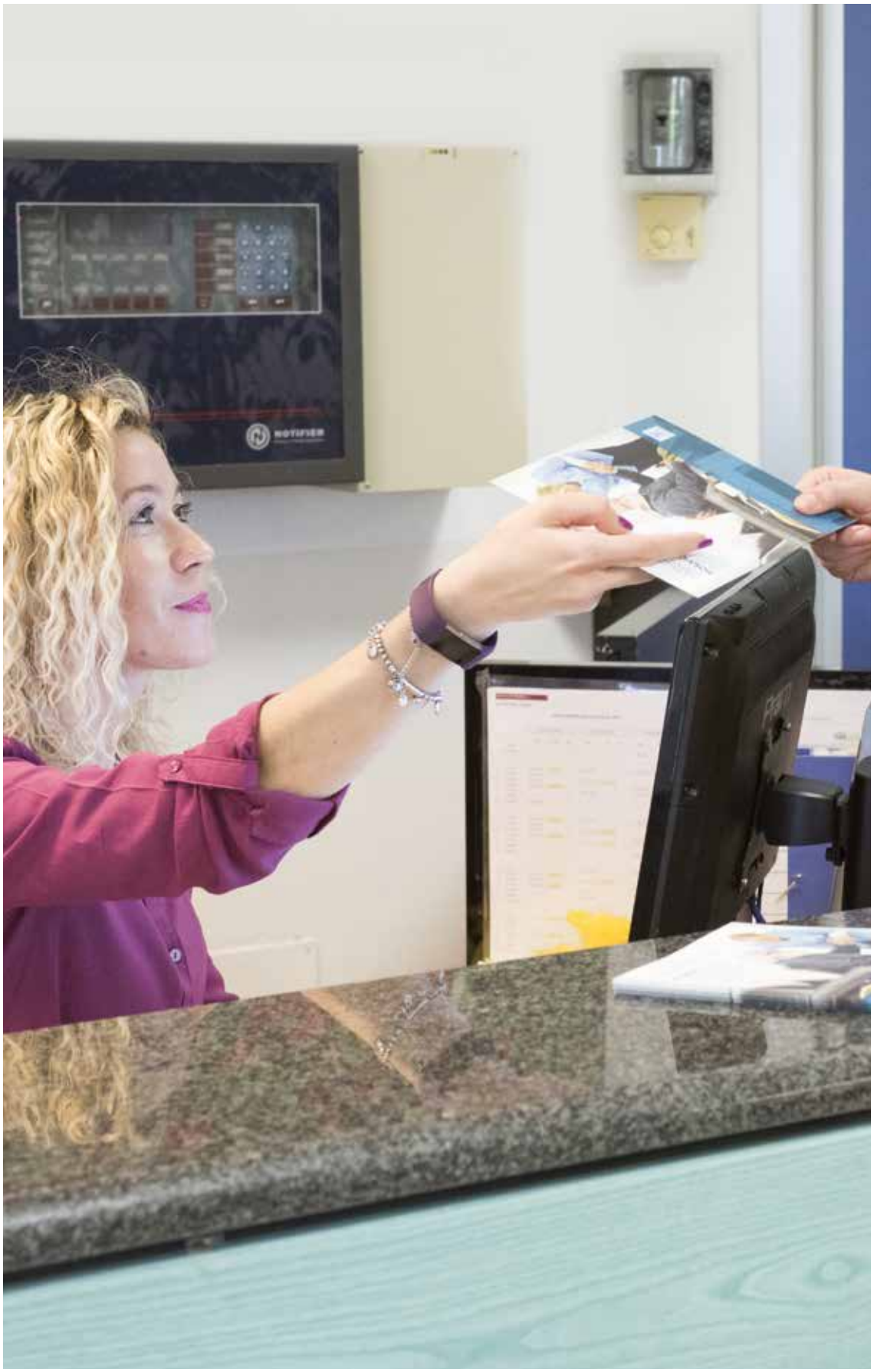
Villa Antea

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Carta dei Servizi

GRUPPO.KORIAN.IT



Benvenuti al Centro Diurno Integrato Villa Antea,
un centro dove personale, Ospiti, familiari e amici contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che lo 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 Korian: 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 Korian 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 Korian

Indice

Benvenuti al Centro Diurno Integrato Villa Antea 6

Il Centro Diurno Integrato....6
Accesso alla struttura....6
Posti....6
Spazi....7
Autorizzazione e accreditamento....7
Informazioni e domanda d'ingresso....7
Valori....8
Principi generali....8

Staff e competenze 10

Direttore Gestionale....10
Responsabile Sanitario....10
Coordinatore del Centro....11
Servizio Accoglienza....11

I primi passi nel Centro 12

Lista d'attesa....12
Preliminari d'ingresso....12
Contraente....12
Documenti necessari....12
L'accoglienza....13
Periodo d'inserimento....13

I servizi per i nostri Ospiti 14

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

Altri servizi 18

Assistenza religiosa....18

Spazi e servizi alberghieri 19

Servizio ristorazione....19
Servizio di sanificazione ambientale....20
Parrucchiere e barbiere....20

Orari e trasferimenti 21

Orari di visita....21
Come raggiungerci....21
Trasporti assistiti....21

Retta 22

Tariffe....22
Servizi inclusi....22
Servizi non compresi nella retta....22
Assenze....23
Dimissioni....23
Detrazioni....23
Continuità delle cure....23

Carta dei Diritti dell'Anziano 24

Soddisfazione e qualità 25

Questionario di Soddisfazione....25
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti....25
Garanzie di qualità....25
Il Mediatore....26

Informazioni utili 27

Richiesta di documentazione....27
Protezione giuridica....27
Polizza assicurativa....27
Revisione Carta dei Servizi....27

Tutela della privacy 28

Tutela dei dati personali....28
Consenso Informato....28

Benvenuti al Centro Diurno Integrato Villa Antea

Il Centro Diurno Integrato

Il Centro Diurno Integrato Villa Antea fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona. Situato a Vidigulfo (PV), in via Pasini 12 (al piano terra della Residenza per Anziani Villa Antea), è una struttura semi-residenziale che svolge una funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali, finalizzata quindi al recupero delle basilari funzionalità quotidiane per mantenere la persona anziana il più a lungo possibile nel proprio ambiente di vita. Il Centro si rivolge a persone anziane anche non più completamente autosufficienti e che quindi, a causa dei loro deficit cognitivi e comportamentali o fisici, necessitano un'assistenza mirata e specifica. 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 da Regione Lombardia.

Accesso alla 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.) possono essere messe in atto misure di sorveglianza (triage, verifica green pass, monitoraggio temperatura) come disposto dalla normativa vigente in base alla situazione epidemiologica.

Posti

Il Centro Diurno Integrato Villa Antea dispone di 25 posti per persone non completamente autosufficienti, tutti autorizzati e accreditati. La struttura è aperta dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 17.00, durante tutto l'anno anche nel periodo estivo. Il Centro rimane chiuso il sabato, la domenica e nei giorni festivi. Ulteriori giornate di chiusura vengono eccezionalmente decise sulla base del calendario e tempestivamente comunicate agli Ospiti e ai loro familiari.

Spazi

Il Centro è ubicato al piano terra della Residenza per Anziani Villa Antea, con le quali condivide i seguenti spazi:

- Reception;
- palestra;
- parrucchiere;
- salone polifunzionale;
- cappella;
- ampio giardino.

Lo spazio dedicato al Centro Diurno Integrato Villa Antea comprende:

- un'ampia sala attrezzata con tavoli e poltrone per le attività ludico ricreative e riabilitative del mattino e relax nel pomeriggio;
- sala pranzo;
- bagno;
- ambulatorio medico;
- bagno per il personale del Centro.

Autorizzazione e accreditamento

L'autorizzazione al funzionamento è stata ottenuta con Decreto della Provincia di Pavia n° 338/2002 (ex D.G.R. n° 8494/2002) del 03/03/2003 e l'Accreditamento Regionale con Delibera n° VII/14367 del 30/09/2003 e con Decreto della Regione Lombardia n° 59/DGi del 21/02/2013.
Tale accreditamento è stato volturato a favore della Società Croce di Malta S.r.l., attuale Ente Gestore.
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. 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 gruppo.korian.it.

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 gruppo.korian.it nella sezione riservata al Centro Diurno Integrato Villa Antea, deve essere

riconsegnata compilata prima dell'ingresso al Servizio Accoglienza per una valutazione circa l'ammissibilità da parte del Responsabile Sanitario o del Direttore Gestionale. Il personale del Servizio Accoglienza è disponibile per effettuare visite guidate alla struttura.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso il Centro Diurno Integrato Villa Antea 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 il Centro Diurno Integrato Villa Antea 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 del Centro Diurno Integrato Villa Antea garantisce la continuità delle prestazioni nelle ore di apertura.

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.

Staff e competenze

L'organizzazione e la gestione del Centro hanno come quadro di riferimento direzionale, amministrativo e sanitario lo staff della Direzione della Residenza per Anziani Villa Antea. Tutto il personale che lavora presso il Centro è riconoscibile attraverso il cartellino d'identificazione.

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.

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;
- garantisce il rispetto delle norme igienico-sanitarie generali ed è responsabile della prevenzione dalle 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 del Centro

Il Coordinatore del Centro collabora con il Direttore Gestionale e il Responsabile Sanitario per la definizione dell'organizzazione del lavoro degli Ausiliari Socio-Assistenziali (ASA) e degli Operatori Socio-Sanitari (OSS).
Tra le sue principali competenze figurano:

- il coordinamento del progetto d'accoglienza e inserimento dell'Ospite;
- la supervisione dell'organizzazione e del controllo del servizio;
- la stesura e il controllo dei piani di lavoro e l'elaborazione dei turni di lavoro;
- la promozione della qualità della vita dell'Ospite;
- prenotazione parrucchiere, barbiere, estetista e podologo.

Servizio Accoglienza

UFFICIO ACCOGLIENZA

Aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 14.00, per informazioni dettagliate (anche telefoniche). Ci si può inoltre rivolgere all'Accoglienza per:

- pratiche di ricovero, prenotazioni e dimissioni;
- relazioni con il pubblico;
- rilascio certificati e dichiarazioni.

RECEPTION

Il Centro Diurno Integrato Villa Antea è dotato di un Servizio Reception attivo tutti i giorni, dalle ore 08.00 alle ore 18.00.

I primi passi nel Centro

Lista d'attesa

Dopo aver valutato positivamente la domanda dell'Ospite, 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) e, in casi particolari, secondo criteri di urgenza di tipo sanitario/sociale.

Preliminari d'ingresso

In caso di disponibilità del posto, il Servizio Accoglienza lo comunica ai familiari per concordare e definire le modalità d'ingresso dell'Ospite. Contestualmente vengono consegnati i documenti necessari, concordati i giorni di frequenza e il giorno d'inizio e fornite le ultime informazioni necessarie.

Contraente

Il contratto con il Centro Diurno Integrato Villa Antea 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.

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 della seguente documentazione:

- 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

Massima attenzione viene prestata all'inserimento di un nuovo Ospite all'interno del Centro, una fase spesso delicata soprattutto per la famiglia dell'anziano, che si affaccia a una nuova modalità di gestione del proprio familiare. Per tale motivo l'accoglienza del nuovo Ospite ha come obiettivi principali:

- la conoscenza del nuovo Ospite da parte delle diverse figure professionali;
- la conoscenza del servizio da parte dei familiari e dell'Ospite stesso;
- la valutazione dell'inserimento del nuovo Ospite da parte dell'équipe del Centro;
- la scelta più adeguata, da parte dei familiari, dell'inserimento, della sua durata e dei giorni concordati.

Periodo d'inserimento

I primi giorni di accesso al Centro vengono considerati come "prova", sia per la famiglia sia per il personale, per valutare l'effettiva pertinenza della scelta attuata. Durante la prima giornata, qualora il familiare (caregiver) lo desiderasse e, se consentito dalla normativa vigente, è possibile intrattenersi col proprio caro per osservarne l'adattamento, partecipando con lui alle attività e favorendo la conoscenza con operatori ed Ospiti.
Nei giorni seguenti l'équipe del Centro valuta l'adeguatezza dell'inserimento, la capacità di gestione dell'Ospite da parte della struttura e la soddisfazione dell'anziano e del caregiver nei confronti dei servizi proposti.
Il Centro garantisce agli Ospiti l'assistenza socio-sanitaria nel rispetto delle

I servizi per i nostri Ospiti

normative vigenti della Regione Lombardia e del Progetto Individuale compilato dopo l'ingresso in struttura. Presso il Centro 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

Il Progetto Individuale (PI) e il Piano Assistenziale Individuale (PAI) sono progetti dinamici e interdisciplinari incentrati sulla personalizzazione degli interventi sulla persona anziana, Ospite del Centro, tenendo conto dei suoi bisogni e desideri. Tutte le figure professionali lavorano in concerto per il raggiungimento di un obiettivo comune. La presenza presso il Centro dei familiari e la loro collaborazione nel riferire sulla storia, gli affetti, le abitudini domestiche e i gusti del proprio caro, sono incoraggiati e tenuti in grande considerazione dall'équipe di lavoro, con l'obiettivo di delineare un quadro, che sia il più possibile completo dell'Ospite. Il PI/PAI diviene così momento d'integrazione tra intervento professionale e sfera familiare, attraverso confronti e condivisioni. Un costante monitoraggio permette di verificare se si sta lavorando nella giusta direzione o se è necessario rivedere gli obiettivi precedentemente delineati.

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

Tra le ore 08.00 e le ore 09.00 gli Ospiti vengono accolti presso il Centro e guidati nel salone, dove si svestono e si salutano. Successivamente viene servita la colazione, con diversi tipi di bevande calde (tè, caffè, latte) e biscotti.
Al termine l'infermiere somministra la terapia e rileva i parametri vitali per gli Ospiti che lo necessitano. Nel salone gli Ospiti possono partecipare ad attività varie come la lettura del giornale, piccole discussioni o laboratori.
Per chi non desidera partecipare alle iniziative proposte, il personale offre

opportunità di svago alternative. A fine mattinata è previsto il momento dedicato ai bagni assistiti e all'igiene personale. La rasatura della barba, la manicure ed altre cure rivolte alla persona vengono fornite ogni volta che l'Ospite lo richieda. Il personale ASA aiuta in modo particolare gli Ospiti meno autosufficienti.

POMERIGGIO

Nel primo pomeriggio è possibile nuovamente dedicare del tempo ai bagni e all'igiene personale oppure al riposo. Successivamente si svolgono le attività pomeridiane ricreative come laboratori, giochi, lettura. Dopo la merenda nel salone (the, caffè, latte con biscotti) gli Ospiti vengono assistiti nella preparazione per il ritorno al domicilio. Durante la giornata sono previste le attività di fisioterapia di gruppo. Eventuali uscite accompagnate verranno programmate con il consenso dell'équipe multidisciplinare e delle famiglie degli Ospiti.

Assistenza sanitaria

Per ogni Ospite viene effettuata una valutazione periodica dello stato di salute dal punto di vista geriatrico, il monitoraggio dei parametri biologici, la somministrazione di farmaci prescritti dal medico di medicina generale e, se necessario, medicazioni, trattamenti fisioterapici individuali (su prescrizione fisiatrica).

Assistenza medica

Presso il Centro è presente, in conformità agli standard regionali, un Medico Responsabile che si occupa delle seguenti mansioni:

- mantenimento dei rapporti con il medico di medicina generale che ha in carico l'Ospite;
- assistere l'Ospite relativamente a tutte le necessità d'intervento medico (visita medica, piccoli interventi medici strumentali concordati con il medico di medicina generale, etc.);
- compilazione del fascicolo sanitario e sociale;
- partecipazione con l'équipe operativa per la verifica delle condizioni psicocliniche dell'Ospite e la decisione operativa sul percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti (terapista della riabilitazione, animatore e psicologo) per stabilire le modalità d'intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi medici di medicina generale sul territorio;

- mantenimento dei rapporti con i familiari dell'Ospite, per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi;
- possibilità di effettuare, periodicamente e tramite tampone, monitoraggio dello stato di salute dell'Ospite (ricerca di presenza/assenza del virus SARS-CoV-2).

Assistenza infermieristica

Il Centro garantisce l'assistenza infermieristica, in conformità agli standard regionali richiesti, per:

- la sorveglianza sanitaria e la presa in carico dei bisogni;
- la somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali.

Assistenza alla persona

L'assistenza tutelare è garantita durante l'arco della giornata da un gruppo di Ausiliari Socio-Assistenziali (ASA), con standard superiori rispetto a quelli richiesti dalla Regione Lombardia. Il personale ASA provvede durante la mattina ai bisogni primari degli Ospiti:

- igiene (barba e spugnatura che possono essere effettuate ogni giorno);
- bagno assistito (svolto per ogni Ospite che lo richiede, una volta alla settimana);
- prevenzione delle piaghe da decubito;
- gestione dell'incontinenza con cambi distribuiti durante l'arco della giornata (i presidi sono a carico dei familiari che devono consegnarne una scorta al Centro in base alla frequenza dell'Ospite).

Inoltre il personale ASA si occupa di aspetti quali:

- distribuzione dei pasti (colazione, pranzo e merenda);
- aiuto all'alimentazione per gli Ospiti non più in grado di provvedere autonomamente;
- idratazione degli Ospiti durante l'arco della giornata, in modo regolare e continuo;
- collaborazione durante le attività di animazione;
- collaborazione con il servizio di pulizie per il mantenimento dell'igiene ambientale.

Attività di riabilitazione

È garantita dal lunedì al venerdì attraverso la presenza di terapisti della riabilitazione e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche.
Il medico, in équipe con il terapista della riabilitazione, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta, se necessario, il piano riabilitativo individuale.
Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche sia ortopediche. I terapisti della riabilitazione intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia nelle attività semplici e complesse di vita quotidiana.

Servizio socio-educativo

L'équipe socio-educativa del Centro 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 gruppi più o meno numerosi, riguardano:

- attività manuali;
- attività ludiche e cognitive;
- terapia occupazionale;
- attività musicali;
- iniziative culturali aperte anche al territorio.

Servizio psicologico

Il Centro mette a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari uno psicologo, che riceve previo appuntamento. Le prestazioni che costituiscono le attività del servizio psicologico sono:

- valutazione periodica dell'Ospite tramite gli opportuni strumenti di valutazione psicologica (MMSE, NPI, CDR);
- colloqui di sostegno al bisogno con Ospiti, familiari e operatori;
- coinvolgimento in alcune delle attività psico-socio-educative, compresi i progetti realizzati in collaborazione col territorio di riferimento;
- attività di formazione rivolta, quando necessario, agli operatori.

Altri servizi

Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa cattolica è garantita dal parroco e dai coadiutori della parrocchia della Natività di Maria Vergine e San Siro Vescovo di Vidigulfo che celebrano la SS. Messa all'interno della struttura, assicurando durante l'anno tutte le celebrazioni delle feste liturgiche, nel rispetto della normativa vigente e prevedendo il rispetto del distanziamento sociale.
Viene assicurato 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.

Spazi e servizi alberghieri

Servizio ristorazione

I pasti sono preparati nella cucina centrale della struttura e successivamente consegnati con appositi carrelli termici che ne mantengono inalterate le caratteristiche.
I menù sono elaborati da un nutrizionista e dal Responsabile Sanitario, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale sia dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti.
L'assistenza diretta durante i pasti, per gli Ospiti che lo necessitano, è garantita dagli operatori. 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.

MENÙ TIPO

- Colazione: latte, caffè o tè; biscotti o fette biscottate;
- Idratazione mattina: acqua e, nella stagione estiva, tè o succhi di frutta;
- Pranzo: primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco, pasta in bianco, pastina in brodo, semolino); secondo piatto del giorno (alternative: prosciutto cotto, pollo lesso, formaggio fresco); contorno del giorno (alternative: insalata di stagione, purea di patate); frutta fresca;
- Merenda: latte, caffè latte, biscotti o fette biscottate e, nella stagione estiva, tè o succhi di frutta;

In relazione alle prescrizioni dei PAI sono disponibili diete per diabetici, ipercolesterolemie e altre intolleranze alimentari.

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, barbiere ed estetista

Presso la struttura è attivo il servizio di parrucchiere, barbiere ed estetista; tutte le prestazioni sono a pagamento. Presso la Reception è disponibile il tariffario di riferimento ed è possibile prenotare i suddetti servizi.

Orari e trasferimenti

Orari di visita

Familiari, amici e altri visitatori possono incontrare gli Ospiti tutti i giorni, dalle ore 08.00 alle ore 17.00, nel rispetto delle indicazioni della normativa vigente. I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è incoraggiata e stimolata. I visitatori possono prendere parte alle attività di animazione e consumare i pasti insieme agli Ospiti in occasione di banchetti con menù tematici organizzati dalla struttura. 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. Si prega pertanto di non sostare in sala pranzo durante i pasti, salvo su autorizzazione del medico.

Come raggiungerci

MEZZI PUBBLICI

- da Milano metropolitana verde (linea 2), stazione Romolo e autobus in direzione Pavia;
- da Pavia autostazione SGEA viale Trieste 23 e autobus in direzione Milano.

AUTOMOBILE

- dall'autostrada MI-BO uscita Melegnano direzione Binasco-Pavia-Vidigulfo;
- dall'autostrada MI-GE uscita Binasco direzione Melegnano-Siziano-Vidigulfo;
- da Milano tangenziale ovest uscita San Giuliano direzione Locate Triulzi-Pavia-Landriano-Vidigulfo;
- da Pavia direzione Melegnano fino all'indicazione Vidigulfo.

Trasporti assistiti

Il trasporto degli Ospiti del Centro Diurno Integrato Villa Antea viene effettuato dal personale interno.

Retta

Tariffe

Retta giornaliera

- soggiorno base € 28,70;
- soggiorno e servizio di trasporto vicino (massimo 6 km) € 35,50;
- soggiorno e servizio di trasporto lontano (oltre 6 km) € 36,60.

La retta si intende al netto del contributo regionale riconosciuto a seguito dell'accreditamento della struttura. Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire entro e non oltre il giorno 15 del mese in corso, tramite SEPA a favore di "Croce di Malta S.r.l.". Ogni altra modalità di pagamento deve essere concordata con l'ente.

Servizi inclusi

La retta include:

- servizio medico;
- servizio infermieristico;
- servizio socio-assistenziale;
- servizio riabilitativo;
- attività ricreative e socio-educative;
- cibi e bevande;
- riscaldamento e condizionamento.

Servizi non compresi nella retta

La retta non include:

- consumazioni zona break;
- parrucchiere, barbiere ed estetista.

Assenze

L'Ospite che non può prendere parte alle attività del Centro per motivi di salute o per altri motivi deve provvedere a segnalare la sua assenza telefonicamente. In caso di assenza ingiustificata e prolungata, la Reception provvede a telefonare all'Ospite e/o al familiare di riferimento per informarsi sulle cause dell'assenza.

Dimissioni

L'Ufficio Accoglienza concorda con l'Ospite e/o i familiari la dimissione dal Centro ed informa, nei casi previsti, il Servizio Sociale del Comune di residenza. Entrambe le parti hanno la facoltà di risolvere il contratto in qualsiasi momento, attraverso una comunicazione scritta inviata con un preavviso di almeno 15 giorni.

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.
Viene consegnata un'informativa sui servizi territoriali.

Questionario di Soddisfazione

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

Una volta all'anno viene somministrato un Questionario di Soddisfazione ai familiari, agli Ospiti del Centro 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 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 ai Residenti 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. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso la Reception e l'Ufficio Accoglienza; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni. È parte integrante del presente documento il modulo Korian Reclami/Apprezzamenti, disponibile presso la bacheca della Reception.

Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale del Centro Diurno Integrato Villa Antea. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio. Il Centro è certificato nel suo Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001. All'interno della struttura è presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di supervisionare la mappa dei processi.

Richiesta di documentazione

Presso la Reception è possibile ritirare la modulistica per richiedere la

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.

Informazioni utili

certificazione di cui l'Ospite o il familiare necessitano. I tempi di attesa per il rilascio non superano i 10 giorni lavorativi. La copia del fascicolo socio-sanitario viene rilasciata solo dopo le dimissioni dell'Ospite dalla struttura, secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali. I costi per il rilascio della documentazione sono di € 50,00 IVA inclusa per la cartella clinica e di € 61,00 IVA inclusa per la compilazione del certificato d'invalidità.

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 o all'Ufficio Accoglienza della struttura.

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. Ad ogni revisione la Carta dei Servizi viene distribuita ad utenti, familiari/garanti e Amministratori di Sostegno attraverso una distribuzione controllata.

Tutela dei dati personali

La Società Croce di Malta S.r.l. che gestisce il Centro Diurno Integrato Villa Antea (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle

Tutela della privacy

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 del Centro Diurno Integrato ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso il Centro Diurno Integrato. 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, il Centro Diurno Integrato 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.

Revisione 7 dell'1 gennaio 2024

KORIAN

Numero Verde 800 100 510
customerservice@korian.it

Centro Diurno Integrato Villa Antea

Via Pasini 12
27018 Vidigulfo (PV)
T +39 0382 619445
F +39 0382 619447

info.villaantea@korian.it

gruppo.korian.it