



# Bernina

APPARTAMENTI PROTETTI

## Carta dei Servizi





Benvenuti negli Appartamenti Protetti Bernina, una comunità dove 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 Korian: vogliamo dare e ricevere **FIDUCIA**, incoraggiare l'**INIZIATIVA** e assumere **RESPONSABILITÀ**.

La nostra mission è prenderci cura dei nostri Ospiti offrendo loro comfort e occasioni di socialità, con la sicurezza garantita da un Gruppo leader nei servizi di assistenza sanitaria, per mantenere un'alta qualità della vita. A questo scopo Korian mette a disposizione degli Ospiti una vera e propria rete di servizi personalizzabili 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

<b>Benvenuti negli Appartamenti Protetti Bernina</b>	<b>6</b>
Gli Appartamenti Protetti.....	6
Posti .....	6
Finalità.....	7
Codice Etico.....	7
Valori.....	7
<b>Staff e competenze</b>	<b>9</b>
Direttore Gestionale.....	9
Coordinatore dei Servizi.....	9
Servizio Accoglienza.....	10
Servizio Reception e sorveglianza.....	11
<b>I primi passi negli Appartamenti</b>	<b>12</b>
Scheda valutativa per l'ingresso.....	12
Lista d'attesa.....	12
Preliminari d'ingresso.....	12
Contraente.....	12
L'accoglienza.....	13
Periodo di permanenza.....	13
<b>I servizi per i nostri Ospiti</b>	<b>14</b>
Reperibilità del personale assistenziale.....	14
Domotica.....	14
Supporto al tempo libero .....	14
Trasporto e accompagnamento .....	14
Shopping.....	14
Attività fisiche, benessere e fisioterapia.....	15
Animali domestici .....	15
Attività ricreative .....	15
Ristorazione.....	15

Bar.....	16
Lavanderia.....	16
Pulizia ambienti .....	16
Volontariato .....	16
Assistenza religiosa .....	16
Parrucchiere, estetista e podologo .....	17

## **Retta 18**

Tariffe.....	18
Servizi inclusi.....	18
Servizi non inclusi nella retta.....	19
Deposito cauzionale.....	19
Agevolazioni.....	19
Dimissioni.....	19

## **Carta dei Diritti dell'Anziano 20**

## **Soddisfazione e qualità 21**

Questionario di Soddisfazione.....	21
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	21
Il Mediatore.....	22

## **Informazioni utili 23**

Come raggiungerci.....	23
Telefono.....	23
Posta.....	23
Polizza assicurativa.....	23
Revisione Carta dei Servizi.....	23

## **Tutela della privacy 24**

Tutela dei dati personali.....	24
--------------------------------	----



## Benvenuti negli Appartamenti Protetti Bernina

### Gli Appartamenti Protetti

Gli Appartamenti Protetti Bernina fanno parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona. Situati a Sondrio, in via Nazario Sauro 64, consistono in piccoli Appartamenti destinati ad anziani singoli o in coppia.

Gli Appartamenti Protetti Bernina rappresentano una nuova formula residenziale caratterizzata da Appartamenti confortevoli e completi di tecnologia semplice e innovativa. Ogni abitazione è arredata secondo i canoni del design contemporaneo e studiata nei minimi particolari, dall'illuminazione fino alla domotica. Gli Appartamenti sono dotati di zona living e cucina privata. Gli Ospiti possono usufruire di ampi spazi comuni per attività ricreative giornaliere: uso della palestra, della lavanderia, campo da bocce e giardino attrezzato.

Il bar e la sala ricreativa rendono particolarmente piacevole e vario lo scorrere delle giornate e l'incontro con i familiari, gli amici e i visitatori. 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.

### Posti

Sono presenti 16 Appartamenti che si dividono in 4 bilocali (55 mq con balcone o giardino) e 12 monolocali (35 mq con diverse soluzioni).

I requisiti minimi di esercizio per gli Appartamenti Protetti Bernina sono normati dalla D.G.R. n° 11497/2010.

La capacità ricettiva autorizzata, a seguito di regolare presentazione di CPE, è di 20 posti letto. Tutte le abitazioni sono luminose, climatizzate, arredate e personalizzabili con i propri mobili. Completamente privi di barriere architettoniche, gli Appartamenti sono tutti dotati di bagno autonomo e dei più moderni ausili, di angolo cottura completo di elettrodomestici e sono facilmente utilizzabili anche da persone diversamente abili.

## Finalità

Gli Appartamenti Protetti Bernina si configurano come una soluzione abitativa che permette ad anziani con lievi difficoltà nella gestione della propria vita quotidiana di conservare la propria autonomia in un ambiente controllato e protetto. Questa proposta risponde quindi alle seguenti casistiche:

- over 65 soli o in coppia con insicurezze tipiche dell'età avanzata che scelgono di vivere la loro indipendenza in una residenzialità assistita dove, al bisogno, è disponibile personale assistenziale pur non trovandosi in una Residenza per Anziani;
- over 65 soli o in coppia che presentano una moderata limitazione della mobilità;
- over 65 autosufficienti o parzialmente autosufficienti che desiderano trascorrere un periodo di riposo/vacanza in un luogo protetto dove si possono svolgere attività di socializzazione ad ampio raggio e che, al tempo stesso, si presta ad attività turistiche che possono essere gestite e favorite dal personale.

## Codice Etico

La struttura adotta e condivide il Codice Etico del Gruppo Korian, che definisce il quadro di valori, diritti e doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è disponibile sul sito [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it).

## Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso gli Appartamenti Protetti Bernina 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 gli Appartamenti Protetti Bernina garantiscono:

- un'assistenza qualificata;
- la ricerca di livelli di salute ottimali;
- il mantenimento, quando possibile, della capacità funzionale residua dell'anziano;
- la formazione continua del personale, per sostenerne la motivazione e migliorarne costantemente la preparazione professionale.



## Staff e competenze

La Direzione si connota come riferimento per la gestione complessiva degli Appartamenti Protetti Bernina.

### Direttore Gestionale

Il Direttore Gestionale:

- ha la responsabilità complessiva della struttura;
- esamina le schede valutative per l'ingresso e l'ammissione degli Ospiti, appoggiandosi alle figure mediche presenti nella Residenza per Anziani per determinare l'esito positivo o negativo;
- ha la responsabilità della presa in carico globale dei bisogni dell'Ospite;
- emette le direttive principali sull'organizzazione e la qualità dei servizi;
- ha la responsabilità dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza generali dell'intera struttura;
- è responsabile delle relazioni con le istituzioni (Regione, Provincia, Comune, ATS);
- si preoccupa della pianificazione della formazione e dell'aggiornamento professionale del personale;
- analizza richieste e segnalazioni dei clienti, sia direttamente sia attraverso il Servizio Accoglienza o il Coordinatore dei Servizi.

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

### Coordinatore dei Servizi

Il Coordinatore dei Servizi collabora con il Direttore Gestionale e il Servizio Accoglienza per garantire il buon andamento del servizio e creare un clima accogliente e familiare. Si riserva particolare attenzione a questa figura dal momento in cui il comportamento del personale può sensibilmente influire sul vissuto e sulle reazioni dell'Ospite e dei suoi familiari.

Il Coordinatore dei Servizi partecipa all'azione integrata sugli Appartamenti Protetti Bernina collaborando, per esempio, al comfort della persona e alla predisposizione di un contesto idoneo.

Tra le sue principali competenze figurano:

- la gestione, la supervisione e il coordinamento del personale dedicato;
- la verifica della corretta messa in atto di tutta la pianificazione dei lavori di assistenza;
- il controllo dello stato delle camere abitative di ciascun Ospite per quanto concerne l'ordine, la pulizia e la verifica dell'effettuazione ed efficacia di eventuali interventi di manutenzione;
- in collaborazione con l'équipe, la gestione di eventuali criticità legate all'assistenza evidenziate da Ospiti e familiari;
- la responsabilità degli approvvigionamenti.

## Servizio Accoglienza

Il Servizio Accoglienza, punto di riferimento per i familiari, è attivo dal lunedì al venerdì, indicativamente dalle ore 08.30 alle ore 18.00, per fornire informazioni, orientare e modificare la scelta dei molteplici servizi offerti. In sua assenza interviene la Direzione Gestionale. Il Servizio Accoglienza opera per soddisfare tutte le esigenze della persona accolta, mantenendo i rapporti con la famiglia, i vicini, le istituzioni e il medico di medicina generale e mettendo in atto tutte le azioni possibili per rendere il soggiorno dell'anziano più confortevole possibile. Il Servizio Accoglienza si occupa anche di operazioni specifiche come, ad esempio, aiutare l'Ospite nel disbrigo di pratiche amministrative o raccogliere segnalazioni e suggerimenti dai familiari. È inoltre punto di riferimento per tutta l'équipe, con il proprio gruppo di lavoro contribuisce a garantire un buon andamento del servizio e a creare un clima accogliente e familiare. Il Servizio Accoglienza si occupa di:

- organizzare e svolgere le visite guidate agli Appartamenti per le persone interessate;
- gestire le liste d'attesa, le pratiche amministrative d'ingresso, il contratto e le eventuali dimissioni;
- supervisionare e collaborare con il Coordinatore dei Servizi;
- accogliere il nuovo Ospite e fornire assistenza nel processo d'inserimento e di ambientamento dell'Ospite;
- promuovere una buona qualità della vita dell'Ospite;
- organizzare le uscite degli Ospiti e le prenotazioni del servizio navetta;
- gestire la fatturazione dei clienti;
- gestire i pagamenti e i rimborsi;
- rilevare le richieste e i suggerimenti dei clienti per i diversi settori di attività;
- coordinare i rapporti con le istituzioni (Regione, Comune, ATS).

## Servizio Reception e sorveglianza

Il primo contatto con gli Appartamenti Protetti Bernina avviene attraverso la Reception, attiva dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 18.00, e il sabato e la domenica, dalle ore 09.00 alle ore 17.30.

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

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa alla struttura e alle pratiche d'ingresso;
- consegna della modulistica;
- identificazione/controllo dell'accesso alla struttura, ai servizi e agli Uffici Direzionali;
- gestione del centralino e smistamento, registrazione o esecuzione di chiamate per conto degli Ospiti;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi degli Appartamenti.

Nelle ore notturne è garantito un servizio di sorveglianza con la presenza di operatori socio-assistenziali.

## I primi passi negli Appartamenti

Le persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sugli Appartamenti Protetti Bernina anche telefonicamente e ritirare la relativa modulistica per l'ingresso presso la Reception o il Servizio Accoglienza, entrambi ubicati a Sondrio, in via Nazario Sauro 64. Il personale del Servizio Accoglienza è disponibile ad accompagnare gli interessati per una visita guidata alla struttura, previo appuntamento.

### Scheda valutativa per l'ingresso

Il modulo della scheda valutativa per l'ingresso, debitamente compilato, dovrà essere consegnato presso la struttura per essere vagliato da parte dell'Unità di Valutazione Interna (U.V.I.), composta dal Direttore Gestionale, dal personale medico di supporto opportunamente incaricato dalla Direzione, dal Coordinatore dei Servizi e dal Referente Infermieristico.

### Lista d'attesa

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

- trasferimenti per dimissioni ospedaliere di persone non in grado di proseguire le cure presso il proprio domicilio;
- segnalazioni dei Servizi Sociali di persone in stato di urgenza e gravità.

### Preliminari d'ingresso

Nel momento in cui si libera un Appartamento, il Servizio Accoglienza contatta l'Ospite o i suoi familiari per definire le modalità d'ingresso. In questa occasione vengono fornite le ultime informazioni necessarie e il promemoria con l'elenco dei documenti necessari; vengono inoltre concordati il giorno e l'ora dell'accesso dell'Ospite. Il Servizio Accoglienza predispone il contratto con l'Ospite o con un suo familiare.

## Contraente

Il contratto con l'Ente Gestore Over Sondrio S.r.l. 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.

## L'accoglienza

Il giorno dell'ingresso l'operatore della Reception informa l'équipe d'accoglienza dell'arrivo dell'Ospite. L'équipe, insieme al Referente Assistenziale o Infermieristico accoglie l'Ospite e i familiari all'ingresso, avendo cura di:

- illustrare l'organizzazione degli Appartamenti;
- mostrare la collocazione dei vari servizi;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata, sistemi di domotica);
- attivare i rapporti con il medico di medicina generale;
- raccogliere dall'Ospite e dai familiari le informazioni utili per offrire fin dal principio un'adeguata assistenza.

## Periodo di permanenza

È possibile effettuare soggiorni lunghi e brevi, sempre e comunque rispettando le normative di riferimento ed eventuali Progetti Individuali relativi ai singoli Ospiti (es. ASST). I soggiorni brevi possono essere attivati per permanenze di minimo 7 giorni.

## I servizi per i nostri Ospiti

### **Reperibilità del personale assistenziale**

Tutti gli Appartamenti Protetti Bernina sono dotati di chiamata di emergenza. Viene garantito un servizio di supporto in caso di bisogno o emergenza 24 ore su 24. In base alle proprie esigenze è inoltre possibile richiedere prestazioni integrative (assistenza infermieristica, fisioterapia, supporto psicologico e controllo giornaliero da parte di un Operatore Socio-Sanitario). Il costo delle prestazioni è a carico dell'Ospite. In caso di emergenza si garantisce la chiamata al 112.

### **Domotica**

Tutti gli Appartamenti sono dotati di sistema di domotica per gestire in modo facilitato la sicurezza e gli impianti (smart device per la gestione della temperatura, dell'illuminazione e delle tapparelle, Hotel TV e collegamento rapido del sistema di emergenza).

### **Supporto al tempo libero**

Negli Appartamenti gli Ospiti possono muoversi in totale libertà. Sono previsti spazi idonei alla socializzazione e all'incontro tra di loro. L'assenza di barriere architettoniche consente l'accessibilità a tutti gli Ospiti. Se scelto come servizio aggiuntivo, gli educatori professionali attivano un servizio di verifica e aiuto nella gestione del tempo libero degli Ospiti integrandoli in diverse attività di gruppo settimanali. Gli stessi organizzano eventi culturali e di socializzazione in collaborazione con le associazioni del territorio.

### **Trasporto e accompagnamento**

La Reception è a disposizione per organizzare e concordare trasporti e accompagnamenti per gli Ospiti che ne avessero bisogno.

### **Shopping**

Gli Appartamenti Protetti Bernina sono situati nel centro di Sondrio, un luogo ricco di negozi, servizi e centri commerciali che agevolano gli acquisti.



## Attività fisiche, benessere e fisioterapia

I giardini della struttura e la vicinanza al parco permettono di organizzare passeggiate e risveglio muscolare. Le attività di gruppo esterne consentiranno la suddivisione del costo di accompagnamento per il numero dei partecipanti.

La palestra interna è dotata di adeguate tecnologie ed è completamente usufruibile in modo autonomo e sotto la propria responsabilità.

Se scelto come servizio aggiuntivo, è previsto inoltre un servizio di fisioterapia di gruppo interno a cui tutti gli Ospiti degli Appartamenti possono accedere fino a due volte alla settimana. È anche disponibile un'ulteriore personalizzazione della propria offerta potenziando le attività individuali (riabilitazione, ginnastica dolce e attività fisica adattata).

## Animali domestici

Per i cani e i gatti accolti negli Appartamenti che necessitano di visite e cure di routine è previsto l'accompagnamento del residente e dell'animale per visite dal veterinario, vaccinazioni, pulizia, bagno e acquisto di prodotti specifici. Il costo è a carico dell'Ospite.

## Attività ricreative

Il tempo dedicato alle attività ricreative rappresenta per la persona un momento importante in quanto offre occasioni d'incontro e socializzazione. I costi di queste iniziative vengono ripartiti tra coloro che liberamente vi partecipano. Mensilmente verrà proposto un programma dettagliato delle attività tenendo conto anche delle preferenze formulate dai residenti.

Si prevede la partecipazione a sagre, feste patronali, escursioni e gite fuori porta, ma anche iniziative organizzate sul territorio quali visite a mostre temporanee o permanenti e allestimenti "su strada" a tema.

Le attività ricreative prevedono anche escursioni e gite in giornata.

## Ristorazione

Tutti gli Appartamenti Protetti Bernina sono attrezzati con angolo cottura completo di tutti gli elettrodomestici. Gli Ospiti che lo desiderano possono usufruire del servizio ristorante una tantum (previa prenotazione in Reception) o continuativa (mezza pensione/pensione completa, attraverso l'attivazione del pacchetto Gusto). I pasti vengono serviti ad orari prestabiliti presso la sala comune oppure possono essere consumati presso il proprio Appartamento.

A richiesta è inoltre possibile per l'Ospite degli Appartamenti ricevere l'aiuto per la predisposizione di un menù bilanciato e personalizzato. Per qualsiasi informazione o prenotazione è possibile rivolgersi al Servizio Accoglienza.

## **Bar**

Presso la Residenza Bernina è presente un bar ubicato al piano terra, aperto tutti i giorni, dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00.

## **Lavanderia**

Tutti gli Ospiti possono usufruire della lavanderia condivisa, dove sono presenti lavatrice, asciugatrice, asse e ferro da stiro. Gli Ospiti che lo desiderano possono inoltre usufruire di un servizio lavanderia e stireria dei capi personali; tale servizio è a carico dell'Ospite. Attraverso il Servizio Accoglienza è possibile avere informazioni su come richiedere il servizio e sulle modalità con cui viene effettuato.

## **Pulizia ambienti**

La pulizia quotidiana di tutti gli ambienti, con particolare attenzione agli Appartamenti, viene garantita una volta alla settimana dal personale specializzato. Il servizio è compreso nella retta. È possibile richiedere la pulizia quotidiana, attivando il servizio aggiuntivo. La biancheria piana di camera e bagno viene cambiata una volta alla settimana. Le attività di sanificazione ambientale, ordinarie e straordinarie, avvengono con l'utilizzo di prodotti specifici consigliati dal Ministero della Salute.

## **Volontariato**

Gli Appartamenti Protetti Bernina sono aperti verso le realtà sociali ed educative del territorio. Viene ricercata un'attenta collaborazione con le associazioni del terzo settore che operano già sul territorio, privilegiando l'apporto di socializzazione e di relazione.

## **Assistenza religiosa**

Gli Ospiti possono praticare qualsiasi tipo di culto. All'interno della Residenza è presente un locale per la celebrazione della SS. Messa e l'organizzazione di incontri di riflessione religiosa, se consentiti dalle normative vigenti.

Gli Ospiti non cattolici possono ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, a propria cura o chiedendo il supporto da parte del Servizio Accoglienza.

## **Parrucchiere, estetista e podologo**

Nella Residenza è attivo il servizio di parrucchiere e barbiere per taglio, piega e necessità particolari. È inoltre attivo il servizio di manicure e pedicure estetica. È possibile prenotare a pagamento il servizio podologia.

Per tali servizi è necessaria la prenotazione presso la Reception attraverso il Servizio Accoglienza. Il costo della prestazione è visibile nelle bacheche da esposizione ed è a carico dell'Ospite.

## Retta

### Tariffe

La tariffa varia a seconda della tipologia di appartamento e del servizio scelto. Gli appartamenti protetti vengono consegnati completi di arredo. È possibile richiedere una personalizzazione degli arredi fatta eccezione dell'arredo bagno e dell'angolo cottura. Tali richieste devono essere manifestate in fase antecedente alla sottoscrizione del contratto e solo per contratti a tempo indeterminato.

#### Retta Mensile Soggiorno Monolocale

- Monolocale € 970,00
- Monolocale Comfort\* € 1.150,00

#### Retta Mensile Soggiorno Bilocale

- Bilocale ad uso doppio € 680,00 (a persona)
- Bilocale ad uso doppio Comfort\* € 860,00 (a persona)
- Bilocale ad uso singolo € 1.185,00
- Bilocale ad uso singolo Comfort\* € 1.365,00

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

### Servizi inclusi

La tariffa comprende:

- assegnazione di un Appartamento presso la Residenza Bernina, comprensivo di utenze e spese (riscaldamento, climatizzazione, acqua, energia elettrica, ascensore e quote spazi comuni);
- manutenzione ordinaria degli spazi;
- pulizia una volta alla settimana dell'Appartamento e pulizia delle parti comuni;
- fornitura e cambio settimanale della biancheria sia per la camera sia per il bagno;

- reperibilità Operatore Socio-Sanitario per emergenze 24 ore su 24;
- presenza/reperibilità di un operatore sociale durante le ore diurne;
- supporto Reception per prenotazioni e informazioni;
- wifi;
- utilizzo della lavanderia per lavaggio capi personali;
- utilizzo palestra e spazi comuni;
- merenda.

## Servizi non inclusi nella retta

La retta non include i pasti (ad eccezione dei pacchetti Gusto), il lavaggio dei capi personali dell'Ospite, il pacchetto Assistenza e tutto quanto non espressamente indicato nel paragrafo "Servizi inclusi".

## Deposito cauzionale

Il garante e/o l'Ospite firmatario del contratto versa al momento dell'ingresso presso l'Appartamento un deposito fruttifero a garanzia, pari a € 500,00. Tale deposito sarà reso con accredito sul c/c bancario entro il giorno 30 del mese successivo alla data di cessazione del contratto, previa comunicazione di codice IBAN e intestatario del conto da parte del garante al Servizio Accoglienza.

## Agevolazioni

Korian ha inoltre stipulato alcune convenzioni con importanti enti, aziende ed organizzazioni i cui dipendenti, associati e loro familiari hanno diritto a tariffe agevolate e ad alcuni servizi aggiuntivi presso le Residenze del Gruppo. Sono al momento attive anche convenzioni per Ospiti provenienti da alcuni Istituti Clinici e Aziende Ospedaliere. Per maggiori dettagli è possibile rivolgersi al Servizio Accoglienza o consultare il sito [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it).

## Dimissioni

Il contratto prevede che il garante e/o l'Ospite diano un preavviso scritto di 10 giorni per le dimissioni volontarie. Al termine del soggiorno vengono restituiti i documenti personali dell'Ospite eventualmente depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi che lo riguardano. La dimissione è gestita in forma accompagnata.

## 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 a Ospiti e familiari. I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento.

### 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. Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare 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. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è inoltre a disposizione presso la Reception e il Servizio Accoglienza; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.

## 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](http://gruppo.korian.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

### Come raggiungerci

#### TRENO

Treni ogni ora da Milano Centrale, con percorrenza di 2 ore.

#### AUTOMOBILE

Da Milano Strada Statale del Lago di Como e dello Spluga direzione Lecco poi Strada Statale dello Stelvio direzione Sondrio.

### Telefono

È possibile richiedere l'attivazione della linea telefonica diretta presso il proprio Appartamento.

### Posta

Gli Ospiti che intendano spedire la corrispondenza possono consegnarla direttamente alla Reception; sempre attraverso il personale della Reception verrà recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

### Polizza assicurativa

Il gestore degli Appartamenti Protetti Bernina 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. La revisione aggiornata è disponibile sul sito [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it) ed è possibile richiederne copia cartacea all'Ufficio Accoglienza. Ad ogni revisione viene consegnata comunicazione scritta ai familiari attraverso una distribuzione controllata.

## Tutela della privacy

### **Tutela dei dati personali**

La Società Over Sondrio S.r.l. che gestisce gli Appartamenti Protetti Bernina (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.





**Numero Verde 800 100 510**  
[customerservice@korian.it](mailto:customerservice@korian.it)

**Appartamenti Protetti Bernina**

Via Nazario Sauro 64  
23100 Sondrio  
T +39 0342 068700  
F +39 0342 068799

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

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